# DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES AÉRIENS ET POSTAUX

# PLAN D'ACTION

## Exercice financier 1997-1998

*La gestion par résultats*

Québec

## TABLE DES MATIÈRES

**1. INTRODUCTION**
- 1.1 Mission ..... 1
- 1.2 Valeurs de gestion ..... 1
- 1.3 Objectifs généraux ..... 2
- 1.4 Présentation sommaire de l'organisation ..... 4
  - 1.4.1 ...création, le 12 juin 1995 ..... 5
  - 1.4.2 Pour l'exercice financier 1996-1997 ..... 6
- 1.5 Satisfaction de la clientèle ..... 7

**2. ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES**
- 2.1 Objectifs ..... 7
- 2.2 Ressources ..... 11
- 2.3 Satisfaction de la clientèle ..... 11

**3. SURVEILLANCE AÉRIENNE DU TERRITOIRE**
- 3.1 Objectifs ..... 12
- 3.2 Ressources ..... 14
- 3.3 Satisfaction de la clientèle ..... 14

**4. COMBAT DES FEUX DE FORÊT**
- 4.1 Objectifs ..... 15
- 4.2 Ressources ..... 16
- 4.3 Satisfaction de la clientèle ..... 17

**5. TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES**
- 5.1 Objectifs ..... 17
- 5.2 Ressources ..... 19
- 5.3 Satisfaction de la clientèle ..... 20

**6. COURRIER GOUVERNEMENTAL**
- 6.1 Objectifs ..... 20
- 6.2 Ressources ..... 23
- 6.3 Satisfaction de la clientèle ..... 24

**7. ÉQUIPEMENTS ET PRODUITS POSTAUX**
- 7.1 Objectifs ..... 24
- 7.2 Ressources ..... 24

**8. GESTION DES RESSOURCES**
- 8.1 Orientations ..... 25
- 8.2 Santé et sécurité du travail ..... 25
- 8.3 Formation et développement ..... 26
- 8.4 Indicateurs de performance ..... 27

105-03827/



ANNEXE A ÉVACUATION AÉROMÉDICALES
- Description du produit et service
- Indicateur de performance
- Tarification

ANNEXE B COMBAT DES FEUX DE FORÊT
- Description du produit et service
- Indicateur de performance
- Tarification

ANNEXE C SURVEILLANCE DU TERRITOIRE
- Description du produit et service
- Indicateur de performance
- Tarification

ANNEXE D TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES
- Description du produit et service
- Indicateur de performance
- Tarification

ANNEXE E COURRIER GOUVERNEMENTAL
- Description du produit et service
- Indicateur de performance
- Tarification

ANNEXE F ÉQUIPEMENTS ET PRODUITS POSTAUX
- Description du produit et service
- Indicateur de performance
- Tarification

ANNEXE G INDICATEUR DE PERFORMANCE
- Général

ANNEXE H SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
- Concepts clés

ANNEXE I TARIFICATION
- Services et équipements offerts aux aéronefs autres que ceux exploités par le Service aérien gouvernemental

ANNEXE J INSPECTION D'ENTRETIEN SUR LES AVIONS-CITERNES

# 1. INTRODUCTION

## 1.1 Mission

La mission de la Direction générale des services aériens et postaux comporte deux volets, soit le transport aérien et le traitement du courrier.

Dans le domaine du transport aérien, la Direction générale joue un rôle de premier plan dans l'ensemble du territoire québécois. En tant qu' "ambulancier des airs", elle assure à la population des régions éloignées l'accès rapide à des soins appropriés dans les établissements hospitaliers des grands centres lorsque l'état de santé des malades l'exige.

Elle exploite également une des flottes les plus importantes au monde d'appareils spécialisés dans le combat des feux de forêt. Ces appareils sont fabriqués ici même au Québec par la compagnie Bombardier/Canadair. La Direction générale des services aériens et postaux assure donc une intervention aérienne importante pour circonscrire toute menace à notre ressource forestière. Elle exerce d'autres responsabilités, notamment en fournissant l'appui aérien dans le cadre d'opérations policières ou à l'occasion de missions d'inventaire des ressources fauniques, minéralogiques et forestières du Québec. Enfin, le transport de passagers et de marchandises dans l'exercice de fonctions officielles constitue une autre de ses opérations en matière de transport aérien.

La Direction générale des services aériens et postaux fournit à l'Administration publique des services de traitement et d'acheminement du courrier qui lui est confié. Il s'agit, entre autres, du tri, de l'affranchissement et de la livraison du courrier destiné à la population ou à des bureaux du gouvernement. Elle effectue également la préparation et l'expédition des envois en masse. Ainsi, chaque citoyen ou citoyenne, chaque entreprise et chaque ministère ou organisme sont assurés que leurs communications écrites sont traitées avec toute l'importance qui doit leur être accordée.

## 1.2 Valeurs de gestion

Dans l'atteinte de ses objectifs, la Direction générale des services aériens et postaux vise l'excellence par un souci constant du service à la clientèle. Son personnel est à l'écoute et même à l'affût des besoins de celle-ci. Une gestion qui reconnaît le rôle stratégique et la contribution essentielle de ses ressources humaines représente pour la Direction générale des services aériens et postaux une garantie de succès dans sa quête de l'excellence. Les décisions et les actions de tous les jours vont dans ce sens et sont guidées par des valeurs de gestion partagées par tout le personnel :

- **La reconnaissance de la primauté de la clientèle**

  La satisfaction de la clientèle de la Direction générale des services aériens et postaux constitue une préoccupation constante qui se manifeste dans ses opérations, ses orientations et ses décisions.

- **Un degré élevé de concertation avec la clientèle, les fournisseurs et les partenaires**

  La Direction générale des services aériens et postaux travaille de près avec sa clientèle et ses partenaires dans la définition des orientations et des améliorations à apporter aux produits et services. Concrètement, tous se retrouvent à la même table à l'occasion de rencontres régulières qui prennent la forme de comités de coordination, de comités de travail ou de comités de liaison.

- **La reconnaissance du rôle stratégique des ressources humaines et de leur contribution essentielle au succès de l'organisation**

  Cette reconnaissance se traduit notamment par le déploiement d'une démarche d'amélioration continue de la qualité et la mise en place de mécanismes administratifs nécessaires à l'implantation des normes ISO série 9000.

- **L'encouragement à l'innovation, à l'expérimentation et au développement de nouvelles méthodes de travail susceptibles d'accroître l'efficacité et l'efficience**

  Le personnel se situe au coeur de la démarche d'amélioration continue de la qualité. Celle-ci offre une multitude d'outils et de moyens structurés, tels les groupes d'amélioration de la qualité et les groupes d'analyse de processus de travail permettant de développer de nouvelles méthodes de travail basées sur la créativité, l'innovation, l'esprit d'équipe et la communication.

- **Une gestion proactive axée sur l'atteinte des résultats attendus**

  Les gestionnaires de la Direction générale des services aériens et postaux, responsables de l'atteinte des résultats attendus, exercent un suivi de l'évolution de l'atteinte des résultats et prennent les décisions appropriées en fonction des tendances constatées.

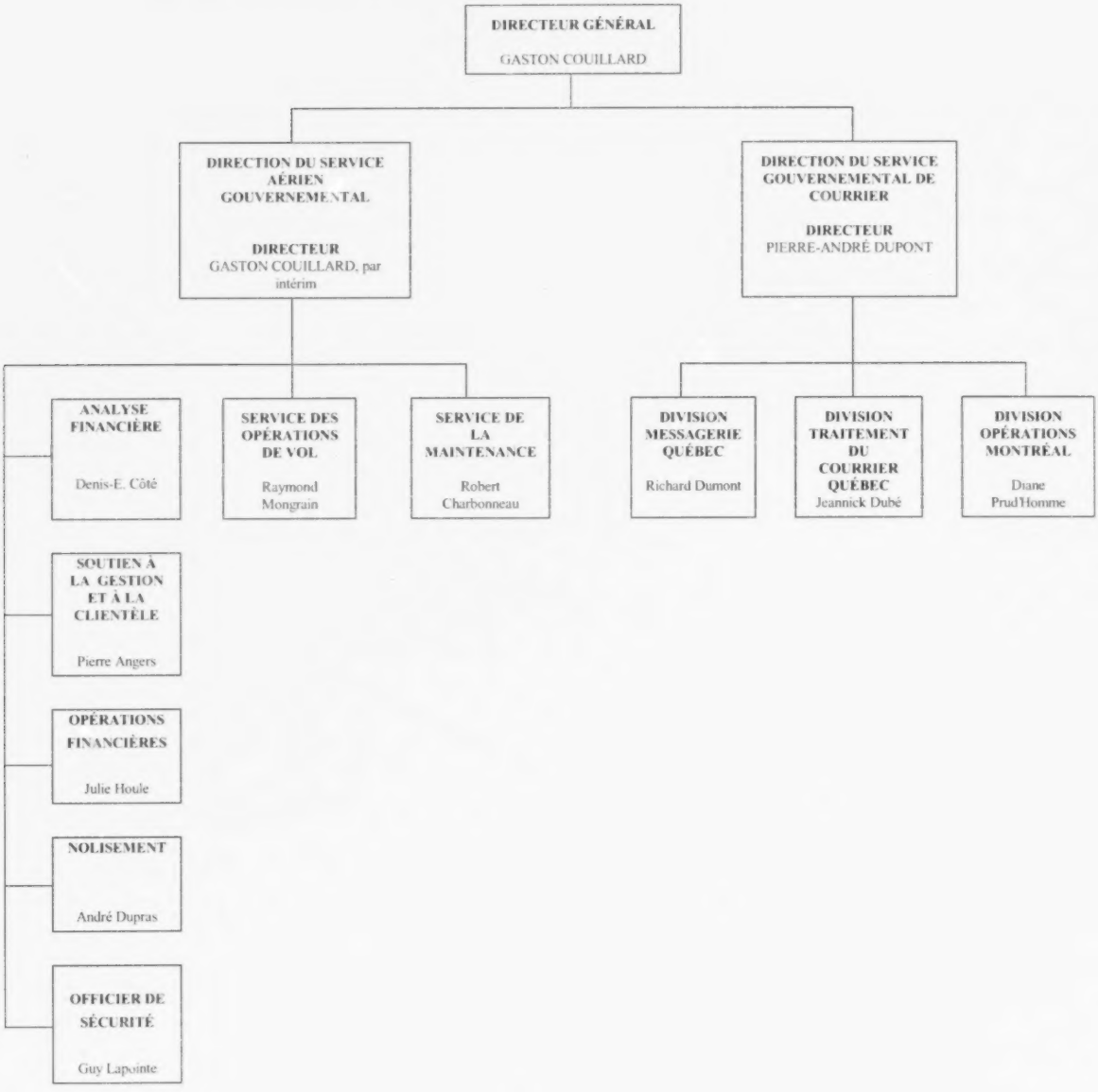
### 1.3 Objectifs généraux

La Direction générale des services aériens et postaux s'est donnée pour objectif de mettre en place les mécanismes de nature à assurer la qualité des services offerts, tout en augmentant la productivité de ses ressources dans la poursuite de l'objectif d'autofinancement.

La Direction générale des services aériens et postaux doit aussi étendre la couverture des services de traitement et d'acheminement du courrier à d'autres utilisateurs gouvernementaux, optimiser l'utilisation des aéronefs du gouvernement du Québec et accroître les locations d'avions-citernes à d'autres pays.

Elle doit également modifier ses façons de faire dans la production de ses produits et services en établissant une organisation du travail axée sur la participation, la mobilisation et la compétence du personnel ainsi que sur la sécurité des méthodes de travail utilisées.

## 1.4 Présentation sommaire de l'organisation



La Direction générale des services aériens et postaux a été mise en place, le 1er avril 1995, à partir des activités de la Direction générale des services des Services gouvernementaux du Conseil du trésor. Elle regroupe les activités du Fonds des Services gouvernementaux, secteurs Service aérien gouvernemental et Service gouvernemental de courrier.

La Direction générale des services aériens et postaux forme une entité administrative distincte qui relève du Secrétaire associé aux Services gouvernementaux. Ses activités et ses ressources sont régies par la Loi sur les services gouvernementaux, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et communicationnelles. Ces lois et ces règles sont autant de balises qui assurent à la population et à la clientèle de la Direction générale, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, conformément à la volonté gouvernementale d'équité et de transparence.

La Direction générale des services aériens et postaux offre à sa clientèle six catégories de services (voir aux annexes A à F inclusivement pour une brève description de chacun des produits et services, des indicateurs de performance ainsi que de tarification).

**Domaine aérien**

- Évacuations aéromédicales
- Combat des feux de forêt
- Surveillance du territoire
- Transport des personnes et des marchandises

**Domaine du courrier**

- Courrier gouvernemental
- Équipements et produits postaux

1.4.1 ... création, le 20 juin 1995

La Direction générale des services aériens et postaux a amorcé ses activités, en juin 1995, avec une équipe d'environ 303 personnes, une flotte regroupant 25 camions, 17 avions et 6 hélicoptères. Forte d'un chiffre d'affaires d'environ 60 millions de dollars, la Direction générale est présente dans une quinzaine d'édifices gouvernementaux à Québec et à Montréal pour effectuer ses opérations en matière de courrier et de messagerie. La principale base de sa flotte aérienne se trouve à Sainte-Foy où elle occupe 11 208 $m^2$.

Durant la même période, le Fonds des Services gouvernementaux, secteur Service gouvernemental de courrier rationalisait ses opérations par la

centralisation de toutes ses salles de tri et de préparation du courrier en deux endroits, soit au 600, rue Fullum, à Montréal et au 670, rue Godin, à Québec. Parrallèlement, le service de messagerie sur appel était abandonné, une encodeuse-trieuse était mise en service et la nouvelle activité de gestion de formulaires (préparation et expédition) était implantée pour les ministères à réseau. Cette rationalisation s'est traduite par la fermeture de 11 ateliers, la diminution de sa flotte de camions de 19 véhicules et la baisse de ses ressources humaines de 63 personnes-années, soit de 140 personnes-années à 77 personnes-années.

### 1.4.2 Pour l'exercice financier 1997-1998

La Direction générale des services aériens et postaux amorcera ses activités en avril 1997, avec une équipe de 250 personnes, une flotte de véhicules et d'aéronefs regroupant 21 camions, 17 avions et 6 hélicoptères. Les besoins de la clientèle du Service aérien gouvernemental ont évolué au cours des années, entraînant ainsi une rationalisation de sa flotte d'aéronefs.

**TABLEAU A**

**ÉVOLUTION DE LA FLOTTE D'AÉRONEFS DE 1992-1993 À 1999-2000**

| | 1992-1993 | 1993-1994 | 1994-1995 | 1995-1996 | 1996-1997 | 1997-1998 | 1998-1999 | 1999-2000 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **TRANSPORT GÉNÉRAL** | | | | | | | | |
| Challenger | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Cheyenne | 1 | 1 | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| F-27F | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Navajo | 1 | 1 | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Sherpa | 1 | 1 | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| **HÉLICOPTÈRES** | 8 | 8 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 |
| **AVIONS-CITERNES** | | | | | | | | |
| Canso | 5 | 5 | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| CL-215P | 16 | 16 | 13 | 10 | 6 | 4 | 2 | -- |
| CL-215T | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| CL-415 | -- | -- | -- | 2 | 6 | 8 | 8 | 8 |
| **TOTAL** | **37** | **37** | **24** | **23** | **23** | **23** | **19** | **17** |

**TABLEAU B**

| NOMBRE D'HEURES DE VOL DU 1er AVRIL 1990 AU 31 MARS | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1990-1991 | 1991-1992 | 1992-1993 | 1993-1994 | 1994-1995 | 1995-1996 | 1995-1996 | PRÉVISIONS 1997-1998 |
| **Évacuations aéromédicales** | | | | | | | | |
| . Challenger | 1 413 | 1 600 | 1 455 | 1 471 | 1 626 | 1 476 | 1 561 | 1 500 |
| . F-27 | 289 | 222 | 275 | 150 | 212 | 233 | 237 | 200 |
| **Surveillance aérienne du territoire** | 3 851 | 3 297 | 3 049 | 2 488 | 2 277 | 2 662 | 2 244 | 1 950 |
| **Transport des personnes et des marchandises** | 1 895 | 2 755 | 2 463 | 1 800 | 1 119 | 1 201 | 405 | 400 |
| **Combat des feux de forêt** | | | | | | | | |
| . Québec | 2 983 | 3 858 | 1 940 | 1 281 | 1 334 | 3 578 | 2 686 | 1 500 |
| . hors Québec mais au Canada | 161 | 11 | -- | -- | 571 | 545 | 18 | |
| . à l'extérieur du Canada | 155 | 91 | 27 | -- | 829 | 477 | 294 | |
| . vols de démonstration | 7 | 2 | 37 | 82 | 12 | 367 | 54 | |
| **TOTAL** | **3 306** | **3 962** | **2 004** | **1 363** | **2 746** | **4 967** | **3 052** | **1 500** |

### 1.5 Satisfaction de la clientèle

La Direction générale des services aériens et postaux a commandé, au cours de l'exercice 1994-1995, une étude sur la satisfaction de la clientèle du Service aérien gouvernemental. Cette étude dont le rapport a été déposé au début du mois de mai 1995 fait état de l'élaboration d'un système d'évaluation continu qui tient compte des concepts de satisfaction et s'appuie sur une méthode d'analyse élaborée par la Florida Power & Light et par Hydro-Québec.

L'étude mesure le taux de satisfaction de chaque catégorie de clients en fonction des concepts de satisfaction concernant l'accessibilité, l'accueil, le contrat, le service, la livraison et la rétroaction (Voir annexe H).

Un sondage sur la satisfaction de la clientèle de la Direction générale des services aériens et postaux a été effectué au cours des mois d'avril et mai 1997 et les résultats ont servi de pierre angulaire à l'élaboration de ce troisième plan d'action.

## 2. ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES

### 2.1 Objectifs

Du 1er avril 1996 au 31 mars 1997, le système d'évacuations aéromédicales a permis d'effectuer le transport de 918 personnes de régions éloignées vers les grands centres hospitaliers du Québec. Le transport de ces personnes a nécessité 1 798 heures de vol. Au cours de l'exercice financier 1996-1997, le service d'évacuations aéromédicales a évacué quelques 918 patients répartis comme suit :

| | |
|---|---|
| 480 segments de vol, | de 1 patient |
| 168 segments de vol, | de 2 patients |
| 56 segments de vol, | de 3 patients |
| 23 segments de vol, | de 4 patients |
| 7 segments de vol, | de 5 patients |
| 2 segments de vol, | de 6 patients |

La haute performance, la fiabilité et la versatilité de notre appareil Challenger 601-1A ont permis des transports simultanés dans plus de 42 % des cas occasionnant ainsi la diminution des délais importants pour plusieurs malades et dans certains cas, des économies subtantielles pour les hôpitaux référants. Le Challenger a pu transporter 97,6 % des patients alors que les F-27 en ont transportés 2,4 %. L'évacuation aéromédicale couvre toutes les régions du Québec et le nord du Nouveau-Brunswick. Le tableau C ci-après illustre les évacuations aéromédicales par région pour les exercices financiers 1990-1991 à 1996-1997.

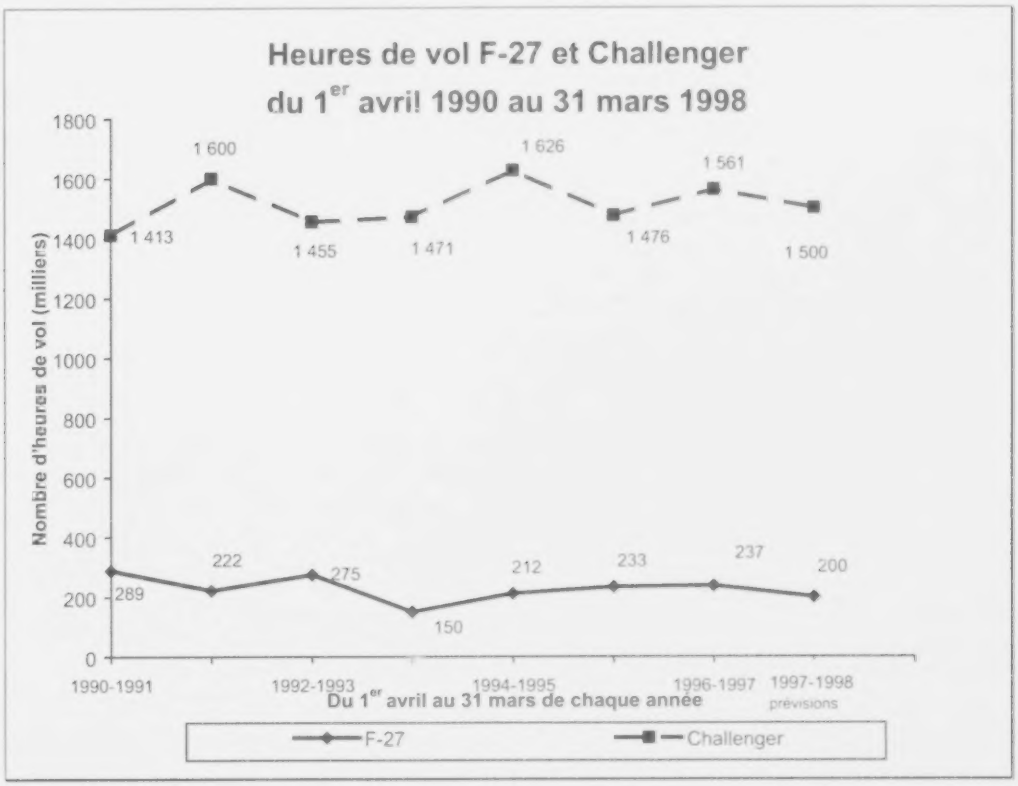
**TABLEAU C**

| ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES - RÉPARATITION RÉGIONALE | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Région** | **1990-1991** | **1991-1992** | **1992-1993** | **1993-1994** | **1994-1995** | **1995-1996** | **1996-1997** |
| Abitibi | 22 % | 22 % | 24 % | 27 % | 23 % | 33 % | 28 % |
| Côte-Nord | 24 % | 24 % | 24 % | 23 % | 23 % | 21 % | 22 % |
| Gaspésie | 23 % | 23 % | 22 % | 19 % | 21 % | 17 % | 21 % |
| Nord-du-Québec | 18 % | 18 % | 18 % | 17 % | 18 % | 17 % | 14 % |
| Sag.-Lac-Saint-Jean | 6 % | 6 % | 5 % | 9 % | 8 % | 7 % | 9 % |
| Bas-Saint-Laurent | 4 % | 4 % | 3 % | 3 % | 3 % | 4 % | 4 % |
| N.-Brunswick | 2 % | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % | 1 % | 1 % |
| Québec | 1 % | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Autre | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 2 % | 0 % | 1 % |

Du 1er avril 1991 au 31 mars 1997 le Challenger a volé en moyenne 1 515 heures annuellement. L'indicateur relatif au coefficient d'utilisation du Challenger permet de constater une utilisation importante de cet aéronef comparativement à ce qui se fait dans l'entreprise privée pour le transport des personnes. En effet, le coefficient actuel d'utilisation est de 2,16[1].

(1) Le coefficient d'utilisation d'un aéronef est le rapport du nombre d'heures de vol de cet aéronef sur la moyenne du nombre d'heures de vol du même aéronef dans le secteur privé pour le transport des personnes.

Le graphique suivant présente les heures de vol des F-27 et du Challenger pour l'évacuation aéromédicale, depuis l'exercice financier 1990-1991 :




Afin d'atteindre ses objectifs d'optimisation de l'utilisation des aéronefs du gouvernement, d'augmentation de la productivité de ses ressources et d'autofinancement de ses produits et services, la Direction générale des services aériens et postaux doit trouver un moyen de diminuer l'utilisation de son avion-ambulance de type Challenger. Le défi consiste donc à atteindre un meilleur équilibre dans l'utilisation de cet aéronef et de ses deux (2) F-27.

C'est dans ce sens que la Direction générale des services aériens et postaux entend maintenir les discussions avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, suite au dépôt du rapport Demers où il était recommandé audit Ministère :

- de se doter d'une organisation formelle de transport sanitaire aérien des bénéficiaires du réseau de la santé et des services sociaux d'ici avril 1998; et

- de centrer cette organisation sur le Service aérien gouvernemental; et

- de mettre en oeuvre la solution suivante :

  a) établir l'état de la situation en matière de services d'évacuation aéromédicale de première ligne et définir des normes minimales régissant les vols MEDEVAC au Québec;
  b) abandonner les évacuations réalisées par ÉVAQ sur Montréal; ou récupérer l'excédent de coût attribuable aux évacuations sur Montréal, via la facturation;
  c) facturer les services d'ÉVAQ en fonction d'un montant forfaitaire par bénéficiaire et par destination, fondé sur le principe d'un taux horaire de 3 000 $ pendant la période où le bénéficiaire est à bord;
  d) évaluer l'opportunité de se doter d'une centrale de coordination du transport sanitaire aérien au niveau national;
  e) évaluer l'opportunité pour le Ministère d'être relié à une centrale de réservation de billets, comme cela se pratique en Ontario, en vue de générer des économies d'échelle;
  f) évaluer l'opportunité de confier au Service aérien gouvernemental l'ensemble des nolisements d'aéronefs à des fins aéromédicales, en vue de générer des économies d'échelle;
  g) évaluer l'opportunité de la mise en service d'une navette à l'intention des bénéficiaires dépendants.

- de donner les mandats nécessaires à la poursuite des travaux d'ici la fin de l'exercice budgétaire 1996-1997.

Alors, la Direction générale des services aériens et postaux entend, de concertation avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, participer à la réalisation des recommandations du rapport Demers et mettre en place une navette aéromédicale avec un de ses deux F-27. Ce projet diminuera substantiellement les coûts de transport socio-sanitaire au Québec.

De plus, la Direction générale des services aériens et postaux, en concertation avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, évaluera la rentabilité d'une centrale de coordination du transport sanitaire aérien centrée sur la Direction du service aérien gouvernemental.

## 2.2 Ressources

Afin de s'acquitter adéquatement de ses responsabilités, liées aux évacuations aéromédicales, la Direction générale des services aériens et postaux prévoit un budget de dépenses pour l'exercice financier 1997-1998 de l'ordre de 6 965 000 $. Ce budget est basé sur une utilisation annuelle moyenne de 1 500 heures de vol par son avion-ambulance de type Challenger 601-1A. Les coûts d'administration pour gérer cette activité représentent une somme de 384 441 $, soit 5,5 % des prévisions budgétaires. Le prix de revient par heure de vol se situe alors, selon les prévisions budgétaires, à 4 640 $.

Néanmoins, la variation du nombre d'heures de vol par rapport à celles qui ont servi à l'établissement des prévisions budgétaires peut engendrer un déficit ou un excédent d'exploitation plus ou moins considérable.

Le niveau des ressources humaines et financières requises pour l'exercice financier 1997-1998 est dicté par la nature même des opérations d'évacuations aéromédicales définies par nos clients. En effet, le Service aérien gouvernemental doit maintenir en état de vol, et cela en tout temps, (24 heures sur 24) les aéronefs affectés à cette activité et il ne peut faire comme l'entreprise privée, c'est-à-dire avoir un contrat dûment signé avant de mettre un avion en état de voler. Toute comparaison avec le secteur privé devra donc tenir compte du délai entre la demande d'évacuations aéromédicales approuvée et le départ de l'avion-ambulance. Le délai maximal pour cet indicateur a été fixé par nos clients à une heure, avec un taux de réussite supérieur à 95 % du temps.

La tarification des évacuations aéromédicales appliquée au ministère de la Santé et des Services sociaux comprend deux éléments, soit les frais fixes annuels et les frais variables par heure de vol (voir annexe A). Les frais fixes annuels permettent d'amortir les coûts fixes d'opération dictés par la nature des opérations de ce secteur d'activité.

Dans le cadre du rapport Demers, la Direction générale des services aériens et postaux déposait des prévisions budgétaires quinquennales. À l'analyse desdites prévisions budgétaires, on constate une diminution des coûts liés aux évacuations aéromédicales de plus de 1 000 000 $ au cours des cinq prochaines années.

## 2.3 Satisfaction de la clientèle

Au cours de 1995-1996, la Direction générale des services aériens et postaux a, de concert avec ses principaux clients (ÉVAQ et le ministère de la Santé et des Services sociaux), défini son fonctionnement quant aux évacuations aéromédicales, tout en cernant l'impact financier d'un tel fonctionnement pour ses clients. À cette fin, la Direction générale des services aériens et postaux a mis sur pied un comité de liaison constitué des clients de ce secteur d'activité et du Service aérien gouvernemental. Ce comité de liaison aborde tous les sujets liés aux évacuations aéromédicales, tels que le budget d'opération, en tenant compte de la réglementation, des normes et procédures

édictées par Transports Canada concernant ce type de transport aérien, de la proposition de tarification pour les services rendus, des mesures de rationalisation envisagées par le Service aérien gouvernemental pour diminuer le budget et la tarification, de même que de tout autre sujet d'intérêt commun. Cette nouvelle façon de faire se perpétuera au cours de l'exercice financier 1997-1998.

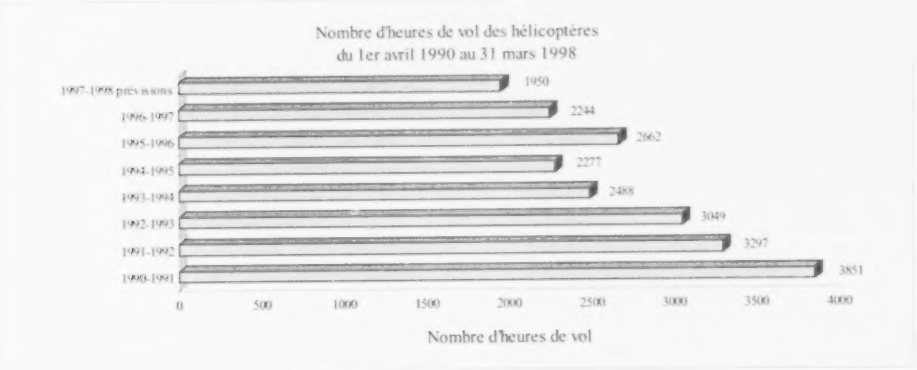
## 3. SURVEILLANCE AÉRIENNE DU TERRITOIRE

### 3.1 Objectifs

Les heures de vol effectuées pour tous les affréteurs ont subi une diminution constante depuis 1990-1991, passant de 3 851 heures en 1990-1991 à 2 244 heures en 1996-1997. Nous prévoyons, pour l'exercice financier 1997-1998, une diminution des heures de vol de plus de 14 % tout en étendant nos services de surveillance du territoire à d'autres corps policiers (Tableau D).

**TABLEAU D**

| NOMBRE TOTAL ANNUEL D'HEURES DE VOL PAR AFFRÉTEUR POUR TOUS LES HÉLICOPTÈRES EXPLOITÉS PAR LE SAG DU 1ER AVRIL 1990 AU 31 MARS 1998 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AFFRÉTEURS | 1990-1991 | 1991-1992 | 1992-1993 | 1993-1994 | 1994-1995 | 1995-1996 | 1996-1997 | 1997-1998 |
| Ressources naturelles | 351 | 268 | 315 | 215 | 288 | 665 | 786 | 600 |
| Environnement et Faune | 1 436 | 969 | 983 | 771 | 571 | 489 | 254 | 200 |
| Sûreté du Québec | 1 793 | 1 592 | 1 491 | 1 334 | 1 086 | 812 | 802 | 1 000 |
| Autres | 271 | 468 | 260 | 168 | 232 | 696 | 402 | 150 |
| TOTAL | 3 851 | 3 297 | 3 049 | 2 488 | 2 277 | 2 662 | 2 244 | 1 950 |
| Utilisation moyenne en hres de vol | 481 | 412 | 381 | 311 | 379 | 443 | 374 | 325 |
| Coefficient d'utilisation | 0,96 | 0,82 | 0,76 | 0,62 | 0,76 | 0,89 | 0,75 | 0,65 |




L'entrée en vigueur des modifications au Règlement sur les contrats auxiliaires en septembre 1993 a pu contribuer à accentuer la tendance à la baisse du nombre d'heures de vol. Ces modifications permettent, depuis cette date, aux ministères et organismes de noliser eux-mêmes des hélicoptères du secteur privé. De plus, la rationalisation budgétaires ont pu inciter les ministères et organismes à réévaluer leurs programmes, activités et déplacements.

La Direction générale doit, pour atteindre ses objectifs d'optimisation de l'utilisation de ses aéronefs, d'augmentation de la productivité de ses ressources et d'autofinancement de ses services, accentuer la location de ses appareils par des efforts soutenus auprès de la clientèle, diminuer les coûts d'opération par une meilleure utilisation de ses aéronefs et modifier sa façon de faire basée sur la disponibilité des appareils.

Au cours des prochaines années, le Service aérien gouvernemental renseignera sa clientèle sur les avantages réels d'utiliser ses hélicoptères. Il l'assistera dans la définition et l'expression de ses besoins par rapport à la disponibilité des services en lui expliquant clairement les composantes de la tarification. De plus, la Direction générale des services aériens et postaux analysera, au cours de l'exercice financier 1997-1998, la pertinence de renouveler sa flotte d'hélicoptères.

En effet, le Service aérien gouvernemental doit répondre aux commentaires exprimés par la clientèle, à savoir que ses appareils rencontraient les besoins de 1970 mais ne sont nullement adéquats pour les besoins de 1997. L'analyse du renouvellement de sa flotte d'hélicoptères sera axée autour des préoccupations exprimées par la clientèle, à savoir le confort des appareils, l'amélioration du chauffage et de la ventilation, l'augmentation de l'espace à l'intérieur de l'habitacle ainsi que l'augmentation de la charge utile. Ce n'est qu'à ce prix, que le Service aérien gouvernemental pourra répondre adéquatement aux préoccupations de sa clientèle et rencontrer ses objectifs d'autofinancement de ce secteur d'activité.

### 3.2 Ressources

La Direction générale des services aériens et postaux, dans le cadre des opérations de surveillance aérienne du territoire, et afin de s'acquitter adéquatement de ses responsabilités telles qu'elles sont définies par ses principaux clients, prévoit un budget de dépenses pour l'exercice financier 1997-1998 de l'ordre de 2 675 427 $. Ce budget est basé sur une utilisation annuelle moyenne de 1 950 heures de vol pour ses hélicoptères de type Bell 206B et Bell 206LT affectés à la surveillance du territoire. Les coûts d'administration pour gérer cette activité représentent une somme de 347 979 $, soit 13 % des prévisions budgétaires.

La tarification des hélicoptères affectés à la surveillance du territoire comprend, selon les besoins exprimés par le client, deux éléments, soit les frais fixes annuels et les frais variables par heure de vol (voir annexe C). Les frais fixes annuels permettent d'amortir les coûts fixes d'opération dictés par la nature même des opérations du client.

Néanmoins, la variation du nombre d'heures de vol par rapport à celles qui ont servi à l'établissement des prévisions budgétaires peut engendrer un déficit ou un excédent d'exploitation plus ou moins considérable.

### 3.3 Satisfaction de la clientèle

Il ressort que le degré d'appréciation des clients de ce service varie de «peu satisfait» à «totalement satisfait». Les aspects les plus appréciés sont la compétence et le professionnalisme de son personnel, sa ponctualité, sa disponibilité et sa collaboration (voir rapport de gestion annuel 1996-1997).

La Direction générale des services aériens et postaux a mis sur pied, au cours de l'année financière 1995-1996, un comité de liaison constitué des représentants de la Sûreté du Québec et des gestionnaires du Service aérien gouvernemental. Ce comité de liaison aborde tous les aspects liés à la surveillance du territoire, tels que le budget d'opération, en tenant compte de la réglementation, des normes et procédures édictées par Transports Canada concernant ce type de transport aérien, de la tarification des services rendus, des mesures de rationalisation envisagées par le Service aerien gouvernemental pour diminuer le budget et réduire la tarification ainsi que de tout autre sujet d'intérêt commun. Ce dernier se réunit régulièrement et fait le suivi des différentes recommandations qui ont été approuvées et mises en place. Cette façon de faire se perpétuera au cours de l'exercice financier 1997-1998.

## 4. COMBAT DES FEUX DE FORÊT

### 4.1 Objectifs

Les avions-citernes ont contribué à combattre 309 feux de forêt au Québec en 1996-1997 (tableau E) et ces opérations ont nécessité 2 686 heures de vol.

**TABLEAU E**

| DONNÉES SUR LES FEUX COMBATTUS AU QUÉBEC | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1990-1991 | 1991-1992 | 1992-1993 | 1993-1994 | 1994-1995 | 1995-1996 | 1996-1997 | 1997-1998 Prévisions |
| Feux combattus | 320 | 376 | 147 | 78 | 101 | 364 | 309 | – |
| Nombre d'heures de vol | 2 983 | 3 858 | 1 940 | 1 281 | 1 334 | 3 578 | 2 686 | 1 500 |
| Superficie des forêts brûlées (ha) | 16 064 | 379 892 | 9 439 | 983 | 2 180 | 195 576 | 130 632 | – |

Au cours de 1993-1994, le Service aérien gouvernemental a mis sur pied une structure où l'unique client, la Société de protection des forêts contre le feu, siège mensuellement avec les gestionnaires afin de revoir l'ensemble des processus d'opération, la planification et la coordination des activités et de procéder à la révision des budgets de fonctionnement et d'investissement du Service aérien gouvernemental en matière de combat des feux de forêt.

Ce comité de liaison constitué du bureau de direction de la Société de protection des forêts contre le feu et des principaux gestionnaires du Service aérien gouvernemental a, au cours des dernières années, analysé différents dossiers, notamment la rationalisation de la flotte d'avions-citernes, l'entretien des avions-citernes, la réduction du niveau d'inventaire des pièces servant à l'entretien des avions-citernes CL-215P et, plus récemment, l'achat d'un dispositif d'entraînement au vol.

Le remplacement graduel des avions-citernes CL-215P d'ici 1999 se traduira par une réduction progressive du niveau de l'inventaire des pièces servant à l'entretien desdits aéronefs. Au cours du dernier exercice financier, la valeur de l'inventaire des pièces de rechange a chuté de 11 %, par rapport à la valeur au 1er avril 1996.

Des communications constantes entre les gestionnaires de la Société de protection des forêts contre le feu et ceux du Service aérien gouvernemental, une planification annuelle des opérations et une révision quotidienne de celle-ci durant la période estivale permettent d'accentuer la location des avions-citernes à l'extérieur du Québec, notamment auprès d'autres provinces canadiennes en période intense de feux de forêt et à l'extérieur du Canada durant la période hivernale.

Vous trouverez au tableau ci-après l'évolution de l'entretien des avions-citernes en dehors de la saison des feux de forêt au Québec (été 1997) ainsi que le nombre d'appareils disponibles pour la saison des feux de forêt de l'été 1998 et ce, à compter du début mars jusqu'au début de la saison des feux, soit le 15 mai.

**TABLEAU F**

| PLANIFICATION DE L'ENTRETIEN DES AVIONS-CITERNES | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SUIVI | 1997 | | | | 1998 | | | | | | | | |
| MOIS | 09 | 10 | 11 | 12 | 01 | 02 | 03 | | 04 | | 05 | | |
| SEMAINE | | | | | | | 16 | 30 | 13 | 27 | 4 | 11 | 18 |
| Nombre d'avions-citernes mis en service* | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 3 | 5 | 10 | 12 | 13 | 14 |
| Pourcentage d'entretien effectué sur l'ensemble des avions-citernes | 11 | 22 | 33 | 44 | 55 | 66 | 77 | | 88 | | 100 | | |

* Mise en service des avions-citernes conformément à la demande exprimée par le Service des opérations et la Société de protection des forêts contre le feu (SOPFEU). Ces données sont révisées en décembre de chaque année.

La Direction générale des services aériens et postaux fournit, en plus, des résultats de ses opérations d'entretien des avions-citernes en fonction du calendrier indiqué au tableau ci-dessus, une série d'autres statistiques permettant de suivre l'évolution des coûts de ce secteur.

Au cours du prochain exercice financier, le Service aérien gouvernemental analysera, avec les membres de la SOPFIM, la possibilité d'utiliser certains de ses appareils CL-215P excédentaires pour l'arrosage de la tordeuse de bourgeons de l'épinette. De plus, la Direction générale mettra en marché ses services de location d'avions-citernes, de formation des pilotes et du personnel d'entretien auprès d'autres exploitants canadiens ou étrangers. Elle devra, en coordination avec le Service de la maintenance, prendre les mesures jugées nécessaires pour maintenir la diminution des inventaires des pièces de nos avions-citernes et à cette fin, produira, sur une base mensuelle, un rapport aux membres du Comité de relation interne sur les demandes reçues pour l'achat de pièces et le nombre de demandes approuvées.

## 4.2 Ressources

Conformément aux orientations et aux besoins clairement définis par son client-partenaire, la Société de protection des forêts contre le feu, la Direction générale des services aériens et postaux a prévu un budget de dépenses d'opération, pour l'exercice financier 1997-1998, de 10 830 000 $. Les prévisions budgétaires sont basées sur un nombre d'heures de vol annuelles, incluant la formation, de 1 500 heures pour les avions-citernes. Les coûts d'administration pour gérer cette activité représentent une somme de 545 749 $, soit 5 % des prévisions budgétaires.

### 4.3 Satisfaction de la clientèle

Le degré d'appréciation des intervenants de la SOPFEU varie de «satisfait» à «très satisfait». Ceux-ci apprécient hautement l'existence du Comité de liaison dont ils trouvent les activités utiles et nécessaires en matière de gestion des coûts, d'amélioration du rapport qualité-prix, de disponibilité des données, d'information sur les possibilités du Service aérien gouvernemental ainsi que de suivi et de correctifs apportés aux problèmes ponctuels. (voir rapport de gestion annuel 1996-1997).

## 5. TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES

### 5.1 Objectifs

Par ailleurs, les aéronefs de type F-27 utilisés pour le transport de passagers et de marchandises ont enregistré 405 heures de vol (en sus de 237 heures pour les évacuations aéromédicales) au cours de l'année financière 1996-1997, ce qui représente une diminution de plus de 70 % par rapport à l'année 1995-1996.

**TABLEAU G**

| Nombre d'heures de vol pour les avions d'affaires du 1er avril 1990 au 31 mars 1998 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1990-1991 | 1991-1992 | 1992-1993 | 1993-1994 | 1994-1995 | 1995-1996 | 1996-1997 | 1997-1998 Prévisions |
| F-27 (C-FPQH) | 705 | 730 | 510 | 440 | 528 | 600 | 320 | 200 |
| F-27 (C-FPQI) | 860 | 776 | 609 | 542 | 591 | 601 | 85 | 200 |
| Cheyenne | 0 | 547 | 607 | 367 | (3) | --- | --- | |
| Navajo | 565 | 523 | 450 | 91 | (2) | --- | --- | |
| Sherpa | -- | 415 | 566 | 513 | (2) | --- | --- | |
| **TOTAL** | **2 130** | **2 991** | **2 742** | **1 953** | **1 119** | **1 201** | **405** | **400** |

(1) Appareil vendu

(2) Appareil qui s'est écrasé

(3) Appareil loué au cours des quatre années financières précédentes

Les heures de vol pour les avions d'affaires (transport des membres du gouvernement et de l'Administration publique dans le cadre de leurs fonctions) et du transport de diverses marchandises à des fins publiques n'ont cessé de diminuer d'année en année depuis l'exercice financier 1991-1992.

Au cours des derniers mois, la Direction du service aérien gouvernemental a analysé les données statistiques relativement à l'utilisation de ses aéronefs de type F-27. On constate alors que :

- l'utilisation des appareils de type F-27 en fonction du nombre de passagers (10 et moins) a évolué depuis 1992-1993 de 44 % à 75 % au cours de l'exercice financier 1996-1997.

- l'utilisation des appareils F-27 en fonction des jours de la semaine est beaucoup mieux répartie à l'exclusion du jeudi, du samedi et du dimanche.

**UTILISATION DES F-27 EN FONCTION DU NOMBRE DE PASSAGERS MAXIMUM PAR ENVOLÉE (EXCLUANT LES ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES)**

| Nombre de passagers | Portion du temps | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1992-1993 | 1993-1994 | 1994-1995 | 1995-1996 | 1996-1997 |
| 1-5 | 19 % | 34 % | 33 % | 48 % | 40 % |
| 6-9 | 25 % | 23 % | 31 % | 20 % | 35 % |
| 10-14 | 22 % | 18 % | 16 % | 15 % | 11 % |
| Plus de 14 | 34 % | 25 % | 20 % | 17 % | 14 % |

**UTILISATION DES F-27 EN FONCTION DES JOURS DE SEMAINE (EXCLUANT LES ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES)**

| Jour de la semaine | Portion du temps | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1992-1993 | 1993-1994 | 1994-1995 | 1995-1996 | 1996-1997 |
| Lundi | 31 % | 35 % | 30 % | 18 % | 14 % |
| Mardi | 14 % | 16 % | 15 % | 16 % | 19 % |
| Mercredi | 8 % | 12 % | 10 % | 14% | 11 % |
| Jeudi | 17 % | 14 % | 12 % | 18 % | 29 % |
| Vendredi | 19 % | 14 % | 14 % | 19 % | 17 % |
| Samedi | 5 % | 3 % | 11 % | 7 % | 4 % |
| Dimanche | 6 % | 6 % | 8 % | 8 % | 5 % |

**UTILISATION DES F-27 EN FONCTION**

**DES HEURES DE DÉPART ET DES HEURES D'ARRIVÉE**

**(EXCLUANT LES ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES)**

| | Portion du temps | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1992-1993 | | 1993-1994 | | 1994-1995 | | 1995-1996 | | 1996-1997 | |
| | Départ | Arrivée | Départ | Arrivée | Départ | Arrivée | Départ | Arrivée | Départ | Arrivée |
| 0:00 à 6:00 | 4 % | 8 % | 4 % | 7 % | 10 % | 8 % | 2 % | 4 % | 2 % | 4 % |
| 6:00 à 18:00 | 84 % | 42 % | 82 % | 45 % | 72 % | 38 % | 68 % | 58 | 65 % | 59 % |
| 18 h:00 à 24:00 | 12 % | 50 % | 14 % | 48 % | 18 % | 54 % | 30 % | 38 % | 33 % | 37 % |

Afin de rentabiliser les opérations engendrées par le transport des personnes et des marchandises, le Service aérien gouvernemental doit mettre en service, de concert avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, une navette (projet multipatient) à l'intention des bénéficiaires dépendants (possibilité d'ajouter plus de 1 000 heures de vol aux prévisions budgétaires 1997-1998).

De plus, la Direction générale des services aériens et postaux doit développer de nouveaux créneaux d'affaire suite à l'implantation de nouvelle technologie, telle la surveillance du territoire à l'aide d'appareils de détection, etc.

## 5.2 Ressources

Le niveau des ressources humaines et financières requises pour l'exercice financier 1997-1998 est dicté par la nature même des opérations de transport de personnes et de marchandises et par le type même de la clientèle du Service aérien gouvernemental, à savoir les membres du gouvernement et de l'Administration publique dans le cadre de leurs fonctions.

Dans ce cadre, la Direction générale des services aériens et postaux prévoit un budget de dépenses pour l'exercice financier 1997-1998 de l'ordre de 2 623 153 $. Ce budget est basé sur une utilisation annuelle de 600 heures de vol pour ses deux aéronefs de type F-27, soit 200 heures pour les évacuations aéromédicales et 400 heures pour le transport des personnes et des marchandises). Les coûts d'administration pour gérer cette activité représentent une somme de 363 496 $, soit 13,8 % de prévisions budgétaires.

### 5.3 Satisfaction de la clientèle

Le sondage administré aux mois de mars et avril 1995, dans le cadre de l'étude sur la satisfaction de la clientèle, a généré un taux de réponse de 54 % de l'échantillon de la clientèle de ce service.

| Satisfaction de la clientèle du Service aérien gouvernemental 1994-1995 | |
|---|---|
| Accessibilité | 100 % |
| Accueil | 89.9 % |
| Contrat | 97.7 % |
| Service | 97.4 % |
| Livraison | 100 % |
| Rétroaction | 100 % |

Le degré d'appréciation des clients de ce service se situait entre «beaucoup satisfait» et «presque qu'entièrement satisfait». Les aspects les plus appréciés étaient la sécurité et l'entretien des aéronefs, la compétence, le professionnalisme et la courtoisie du personnel, la rapidité des réponses aux demandes et la qualité des services. Par contre, quelques répondants et répondantes déploraient la non-disponibilité des appareils et l'annulation imprévue de certaines réservations planifiées.

Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle sera effectué en octobre 1997 et servira de pierre angulaire à l'élaboration au quatrième plan d'action prévu pour avril 1998.

## 6. COURRIER GOUVERNEMENTAL

### 6.1 Objectifs

Au fil des années, le courrier provenant des ministères et organismes clients du Service gouvernemental de courrier a fluctué considérablement, comme le montre le tableau ci-après.

## TABLEAU J

| ÉVOLUTION DES VOLUMES DE COURRIER TRAITÉ (X 1 000 UNITÉS) DU 1er avril 1990 au 31 mars 1998 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Description** | **1990-1991** | **1991-1992** | **1992-1993** | **1993-1994** | **1994-1995** | **1995-1996** | **1996-1997** | **1997-1998 Pérvisions** |
| **Courrier gouvernemental** | | | | | | | | |
| Contrats-ententes (en argent $) | --- | --- | --- | --- | 375 | 600 | 847 | 1 055 |
| Courrier interministériel | n.d. | n.d. | 2 400 | 1 818 | 1 909 | 1 779 | 1 452 | 1 096 |
| Affranchissement au compteur | n.d. | n.d. | 13 420 | 11 830 | 7 410 | 5 292 | 4 212 | 2 976 |
| Courrier États-Unis/internavional (kg) | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 72 | 96 | 100 | 62 |
| Poste publication | 1 215 | 1 090 | 582 | 583 | 392 | 553 | 124 | 108 |
| Médiaposte avec adresse | 2 283 | 2 634 | 2 371 | 2 811 | 1 924 | 1 687 | 1 121 | 760 |
| Médiaposte sans adresse | 5 951 | 4 705 | 6 010 | 4 434 | 10 764(1) | 7 321(2) | 790 | 540 |
| Pliage/Insertion | n.d. | n.d. | n.d. | 3 980 | 3 781 | 3 505 | 3 307 | 2 484 |
| Préparation de formulaires | --- | --- | --- | --- | 13 175 | 12 678 | 0 | --- |
| Codé/Trié | --- | --- | --- | --- | 24 900 | 27 658 | 24 239 | 20 000 |
| Adressage | --- | --- | --- | --- | --- | 200 | N.D. | --- |
| Produits et équipements postaux | | | | | | | | |
| Produits payés d'avance | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 6 841 | 6 125 | 4 917 | 3 760 |
| Compteurs postaux | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 748 | 408 | 350 | 350 |

(1) Ces volumes incluent les envois à l'occupant sur l'avant-projet de Loi sur la souveraineté.

(2) Ces volumes incluent les envois à l'occupant relativement au document d'information préréférendaire.

La Direction du service gouvernemental de courrier prévoit, au cours de l'exercice financier 1997-1998, un volume total de courrier interministériel (1 096 000 unités) qui représente une réduction de plus de 24 % par rapport à l'exercice financier 1996-1997.

La Direction du service gouvernemental de courrier consolidera son réseau de cueillette et d'acheminement de courrier en optimisant ses circuits de cueillette et de livraison et en instaurant une nouvelle base tarifaire pour rentabiliser ses opérations. De plus, les circuits de messagerie seront aménagés pour minimiser le recours à des occasionnels lors des périodes de vacances annuelles du personnel. Les dépenses en traitement représentent en effet près de 70 % du total des coûts d'opération de la Direction. Ces dépenses en traitement seront passées de 4 877 000 $ en 1992-1993 à 3 000 000 $ en 1997-1998, soit une réduction d'environ 38 % sur quatre ans (réduction de 63 employés à temps complet).

Afin d'assurer son autofinancement en 1997-1998, la Direction du service gouvernemental de courrier poursuivra ses efforts de réduction de ses coûts d'opération, tout en bénéficiant des mesures de redressement déjà retenues dans le cadre du Groupe de travail paritaire mis sur pied en juin 1995 pour rentabiliser ses opérations. L'élargissement de sa clientèle, et l'augmentation de sa productivité permettront à la Direction du service gouvernemental de courrier d'atteindre une situation financière équilibrée pour l'exercice 1997-1998.

Le besoin déjà exprimé par certains clients majeurs sur l'imputation des coûts du courrier gouvernemental par unité administrative est une suite logique de la décentralisation des budgets et des responsabilités auprès des gestionnaires de ces ministères et organismes. Le projet-pilote lancé à cet effet avec quelques clients au cours de l'exercice financier 1996-1997 est enfin bien rodé et nous le proposerons dorénavant à notre clientèle gouvernementale Cette nouvelle modalité de traitement du courrier gouvernemental par unité administrative requerra des ministères et organimes une plus grande collaboration dans la préparation de leur courrier par unité administrative et en quatre catégories, soit le courrier Canada non affranchi, le courrier Canada préaffranchi, le courrier interministériel et le courrier États-Unis/International.

Le personnel de la Direction du service gouvernemental de courrier déjà affecté sur la base de contrats-ententes pour du traitement de courrier et de la livraison sur les étages, directement chez le client, préparera le courrier à priori avant d'être acheminé aux centres de traitement du 600 Fullum (à Montréal) et du 670 Godin (à Québec). Ceci rehaussera l'efficience globale des opérations de traitement. Depuis 24 mois, les revenus additionnels enregistrés par la Direction pour ce nouveau service s'élèvent à plus d'un million de dollars par année. Un scénario de traitement et de livraison du courrier sur les étages est déjà implanté à l'édifice Marie-Guyart à Québec.

Du côté des envois massifs (pliage, insertion, encodage, adressage, gestion de formulaires), la Direction du service gouvernemental de courrier continuera à rechercher une augmentation des volumes de vente par l'adhésion des réseaux de la Santé et de l'Éducation à ces services et une promotion accrue auprès de la clientèle traditionnelle (les ministères et organismes). Depuis décembre 1995, des comités de liaison ont été formés pour rendre plus accessibles nos produits et services et permettre une meilleure rétro-information de la part de la clientèle. Ces comités seront maintenus au cours du prochain exercice financier.

La Direction du service gouvernemental de courrier intensifiera ses activités en gestion de banque d'adresses afin d'assurer pour l'ensemble de sa clientèle un accès facile aux tarifs incitatifs de la Société canadienne des postes. Ces tarifs sont basés sur une normalisation au préalable des adresses, ce que la Direction est maintenant en mesure d'offrir depuis quelques mois à ses clients. Ces services de gestion de banque d'adresses (normalisation des adresses et adressage) conduiront éventuellement la Direction du service gouvernemental de courrier à imprimer, pour sa clientèle, le code à barres noires. Ce service d'impression du code à barres noires via l'adressage s'avère

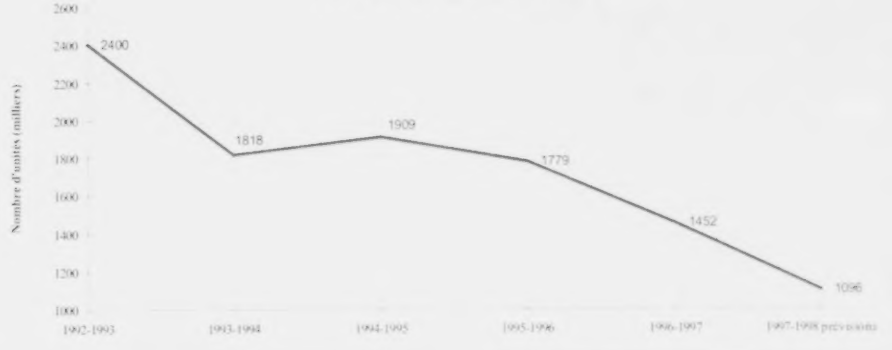
une alternative intéressante par rapport à l'impression du code à barres à l'aide de l'encodeuse, ce dernier scénario s'avérant dispendieux en termes de modification d'équipements.

De plus, toujours à la recherche d'économies d'échelles, la Direction du service gouvernemental de courrier implantera un nouveau service de médiaposte regroupée gouvernementale ce qui pourrait facilement couper de 50 % les coûts de publicité en médiaposte habituelle.

Enfin, la Direction du service gouvernemental de courrier établira avec les ministères et organismes disposant d'équipements de traitement de courrier ou d'inséreuse intelligente des ententes de partenariat afin d'optimiser l'utilisation de ce parc d'équipements et ce, pour le bénéfice de l'ensemble des ministères et organismes.

La figure suivante illustre la diminution du volume d'unités de courrier interministériel traité annuellement :

**ÉVOLUTION DU COURRIER INTERMINISTÉRIEL**
**Du 1er avril 1992 au 31 mars 1997**




## 6.2 Ressources

La Direction générale des services aériens et postaux, dans le cadre de ses opérations de courrier gouvernemental, et afin de s'acquitter adéquatement de ses responsabilités, telles que définies par ses principaux clients, prévoit un budget de dépenses pour l'exercice financier 1997-1998 de l'ordre de 16 385 000 $. Ce budget est basé sur les prévisions de volume précisées aux tableaux J. Les coûts d'administration pour gérer cette activité représentent une somme de 995 000 $, soit 6,0 % des prévisions budgétaires.

### 6.3 Satisfaction de la clientèle

La Direction du service gouvernemental de courrier a, pour sa part, orienté ses efforts de satisfaction de la clientèle par l'organisation et la présentation de plus d'une quarantaine de sessions d'information sur les services offerts. Près de 800 clients-usagers ont ainsi été rencontrés par nos spécialistes du courrier.

Parmi les commentaires reçus durant ces sessions de formation, il ressort que les aspects les plus appréciés sont la courtoisie du personnel, le respect des horaires des circuits, l'accessibilité des services, la rapidité de prise en charge des demandes, le traitement rapide des plaintes, l'attitude proactive dans le suivi des dossiers et la personnalisation de services rendus.

Dans ce contexte, il n'y a pas lieu de se surprendre du degré de satisfaction de la clientèle à plus de 95 % lors du dernier sondage en mai 1997 (voir rapport annuel de gestion 1996-1997). La Direction du service gouvernemental de courrier continuera à placer les préoccupations de sa clientèle au centre de ses activités quotidiennes.

## 7. ÉQUIPEMENTS ET PRODUITS POSTAUX

### 7.1 Objectifs

La Direction du service gouvernemental de courrier entend rendre encore plus accessible en 1997-1998 l'ensemble des produits postaux à un plus grand nombre de clients. L'ajout des réseaux de la Santé et de l'Éducation à ces secteurs de service devrait augmenter le volume d'affaires de la Direction. Des appels d'offres ont été lancés en 1996-1997 pour des services de messagerie 24 heures et d'expédition de colis conformément aux besoins qui avaient été exprimés par ces deux réseaux lors des comités de liaison périodiques qui sont tenus depuis janvier 1996.

### 7.2 Ressources

La Direction générale des services aériens et postaux, dans le cadre de l'activité «équipements et produits postaux», prévoit un budget de dépenses pour l'exercice financier 1997-1998 de l'ordre de 6 023 000 $. Ce budget est basé sur les prévisions de volume des deux dernières années et les coûts d'administration pour gérer cette activité représentent une somme de 291 400 $, soit 4,9 % des prévisions budgétaires.

## 8. GESTION DES RESSOURCES

### 8.1 Orientations

La Direction générale des services aériens et postaux s'engage à maintenir un personnel possédant un niveau élevé de compétences et de savoir-faire en :

- recherchant des candidats qui possèdent des connaissances techniques et une formation théorique essentielles associées à ses valeurs de gestion;

- orientant, dans le cadre de son plan de perfectionnement des ressources humaines, son personnel vers la qualité des services offerts, la satisfaction de la clientèle, la responsabilisation et la recherche de l'excellence.

La Direction générale des services aériens et postaux a mis l'accent au cours des années sur une démarche d'amélioration continue de la qualité afin de revoir avec son personnel l'ensemble de ses processus administratifs. De plus, elle a enclenché le processus d'accréditation aux normes ISO de la série 9001 pour le Service de la maintenance du Service aérien gouvernemental au cours de 1996 et elle prévoit un audit vers la fin de mois d'août 1997.

Cette volonté d'associer son personnel à la révision des processus administratifs et de la réorganisation du travail s'intègre aux mécanismes gouvernementaux mis en place, tels les comités ministériel et sectoriel où les représentants syndicaux et patronaux peuvent discuter de la réorganisation du travail.

### 8.2 Santé et sécurité du travail

Dans le but de réduire les cotisations payées à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Direction générale des services aériens et postaux a mis au point une stratégie axée sur l'assignation temporaire (à la suite d'un accident) des employés concernés dans des tâches et des travaux allégés et sur l'élaboration d'un programme de prévention de concert avec ses employés.

Dans le cadre de l'élaboration d'un programme de prévention, les comités paritaires de santé et de sécurité du travail dégagent annuellement les risques significatifs identifiés dans ce programme de prévention et ils dressent un plan d'action, lequel est déposé auprès de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. La Direction générale, pour sa part, procède à la mise en place des différentes recommandations qui lui ont été soumises concernant ce plan d'action qui régit la santé et la sécurité du travail.

De plus, la Direction générale des services aériens et postaux, dans le cadre de son plan de perfectionnement des ressources humaines, s'engage à faire de la santé et de la sécurité du personnel une priorité d'action axée sur :

- l'information, la communication et la participation des employés au respect des règles et des méthodes de travail sécuritaires propres à leur milieu de travail;

- la promotion et l'accroissement des connaissances, de la participation et de la responsabilisation du personnel;

- la mesure de la performance atteinte en matière de santé et de sécurité du travail;

- la divulgation, aux membres du personnel, des résultats atteints et de leur impact sur l'organisation.

Cette stratégie en deux temps, associée à des efforts financiers accrus sur le plan du perfectionnement des ressources humaines, a permis une réduction importante de la cotisation payée à la Commission de la santé et de la sécurité du travail. La cotisation payée à la CSST au cours de l'année financière 1996-1997 a été de 197 644 $, soit une diminution de 93 578 $ par rapport à la cotisation payée en 1994-1995. On note alors une diminution de plus de 32 % par rapport à la cible gouvernementale fixée à 25 %.

Nous croyons qu'il est également possible de réduire notre cotisation payée à la CSST au cours de la prochaine année de près de 4 % d'ici avril 1998 par rapport à la facturation d'avril 1996 qui était de 197 644 $, soit respectivement de 170 906 $ pour la cotisation du Service aérien gouvernemental et de 26 738 $ pour le Service gouvernemental de courrier.

### 8.3 Formation et développement

La Direction générale des services aériens et postaux investit annuellement plus de 1 300 000 $ dans la formation et le maintien des compétences de son personnel navigant et de son personnel technique attitré à la maintenance de ses 23 aéronefs (un Challenger, 2 F-27, 6 hélicoptères, 4 CL-215P, 8 CL-415 et 2 CL-215T). Cette formation représente 16 jours par année par personne. Elle est nécessaire pour le maintien de la compétence du personnel et ce, conformément à la réglementation régissant les opérations aériennes émise par Transports Canada.

Dans le souci constant de diminution des coûts d'opération reliés à ce secteur d'activité, le Comité de liaison «Combat des feux de forêt» a accepté de doter le Service aérien gouvernemental d'un dispositif d'entraînement au vol (DEV) pour la formation de son personnel navigant, plus spécifiquement les pilotes et copilotes qui participent aux opérations de combat des feux de forêt. Cet équipement, en service au cours de l'exercice financier 1998-1999, nécessite des investissements de quelque 3 000 000 $, amortis sur une période de 15 ans. Les économies annuelles récurrentes, engendrées par cet achat, se situeront approximativement à 300 000 $.

## 8.4 Indicateurs de performance

Après plus de 24 mois d'existence, la direction générale des services aériens et postaux a lancé, en mai 1997, de concert avec l'ensemble de ses gestionnaires, une opération de vérification et de validation des indicateurs servant à l'évaluation annuelle de sa performance.

Ce troisième plan d'action reflète le résultat de ses délibérés et l'engagement de l'ensemble de ses gestionnaires à l'atteinte des objectifs fixés. De plus, la vérification et la validation desdits indicateurs permettront une meilleure comparaison avec les secteurs-témoins de l'entreprise privée (jalonnement).

# LES ANNEXES

## 1. Évacuations aéromédicales

La Direction générale des services aériens et postaux effectue le transport aérien des personnes dont l'état de santé ou l'absence d'autres modes de transport justifie un transfert rapide, sûr et immédiat à un établissement hospitalier spécialisé. Une série d'étapes essentielles sont accomplies avec précision pour effectuer leur transport des régions éloignées vers les grands centres hospitaliers du Québec.

L'opération d'évacuation s'enclenche au moment où le médecin en périphérie fait une demande d'accueil du patient ou de la patiente ayant besoin de soins spécialisés auprès d'un établissement de santé de la région de Québec ou de Montréal. Pour obtenir les services de l'avion-hôpital, le médecin fournit au personnel de la Direction du service aérien gouvernemental les renseignements utiles.

Afin d'obtenir une autorisation de transport, le personnel du Service aérien gouvernemental communique ces renseignements au médecin du centre hospitalier de l'Enfant-Jésus, mandaté à cet effet par le ministère de la Santé et des Services sociaux. De concert avec le médecin demandeur, ce médecin étudie l'état de santé de la personne souffrante et détermine si le transport est essentiel et sans risque. Dès que l'autorisation de transport est donnée au personnel du Service aérien gouvernemental, le processus d'évacuation est mis en branle.

La préparation d'un plan de vol pour le pilote et le copilote constitue la première étape de l'évacuation. On vérifie également la disponibilité de l'appareil, de l'équipage et de routes aériennes. Notons que dans tous les aéroports du Québec, la priorité de piste est accordée à l'avion-hôpital pour les manoeuvres de décollage et d'atterrissage.

Outre le personnel volant, une équipe composée d'un médecin et d'un membre du personnel infirmier spécialement entraînés dans l'évacuation aéromédicale ainsi que le personnel technique de préparation des aéronefs doivent se rendre d'urgence aux installations du Service aérien gouvernemental. L'hôpital d'accueil est informé de l'heure prévue d'arrivée du malade. Une ambulance mandatée par Urgence-Santé attend le malade à son arrivée à l'aéroport. Au besoin, une escorte médicale est aussi présente. La personne malade est alors immédiatement conduite à l'hôpital désigné où elle recevra les soins spécialisés que nécessite son état.

Sa mission accomplie, l'avion-hôpital retourne aux installations du Service aérien gouvernemental et est disponible pour une autre mission.

L'avion-hôpital est un aéronef de type Challenger 601-1A transformé en unité complète de soins intensifs qui peut transporter sept patients ou cinq civières et un incubateur pour nouveau-né. Il est l'un des appareils du genre les plus modernes et les mieux équipés. D'une grande sécurité, il fut choisi pour pouvoir atterrir sur une piste en gravier (aéroport au nord du 47e parallèle) et voler autant à haute qu'à basse altitude, cette dernière condition étant souvent nécessaire en raison de l'état de santé de la personne souffrante. Lors de réparations à son aéronef de type Challenger 601-1A, le Service aérien gouvernemental, affecte à l'évacuation aéromédicale un de ses deux aéronefs de type F-27.

# Annexe A

| Indicateur de performance | Évacuations aéromédicales |
|---|---|

| ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES | |
|---|---|
| ➢ Coefficient d'utilisation[1] du Challenger 601-1A | Supérieur à 2,1 |
| ➢ Délai entre la demande d'évacuation aéromédicale approuvée et le départ de l'avion-ambulance | 1 heure dans 95 % du temps |
| ➢ Nombre d'heures d'entretien par heure de vol effectuée par l'aéronef de type Challenger 601-1A | 2,5 heures/heure de vol |
| ➢ Réduction du coût du service rendu en 1997-1998 dans le cadre des évacuations aéromédicales par rapport aux prévisions budgétaires 1997-1998 | 1 % |

(1) Le coefficient d'utilisation d'un aéronef est le rapport du nombre d'heures de vol de cet aéronef sur la moyenne du nombre d'heures de vol du même aéronef dans le secteur privé pour le transport de personnes.

| Tarification | Évacuations aéromédicales |
|---|---|

## ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES

| CLIENTÈLE | 1997-1998 |
|---|---|
| ➢ **Ministère de la Santé et des Services sociaux** | |
| ⮚ Frais fixes annuels | 3 679 774,00 $ |
| ⮚ Frais variables par heure de vol | |
| · Challenger | 2 190,00 $ |
| · F-27 | 2 100,00 $ |
| ➢ **RRSSS (Nouveau-Brunswick)** (Décret 2488-82 du 3 novembre 1982 - Tarification par voyage (F-27 ou Challenger)) | Tarification fixe par voyage indexée annuellement selon la moyenne nationale des prix à la consommation d'après Statistique Canada |
| ➢ **Autres ministères** | |
| ⮚ Tarification horaire (Challenger) | 4 300,00 $ |
| ⮚ Tarification horaire (F-27) | 2 100,00 $ |

## 2. Combat des feux de forêt

Mettant les services de ses avions-citernes à la disposition de la Société de protection des forêts contre le feu (SOPFEU), la Direction générale des services aériens et postaux participe à la lutte contre les feux de forêt. Couvert à 55 % de boisés, le 1,6 million de kilomètres carrés du Québec exige une protection adéquate contre les feux de forêt afin que nos richesses naturelles soient préservées et que l'équilibre écologique soit maintenu. À cet effet, une procédure a été mise en place afin de déclencher une importante opération lorsqu'un feu ravage la forêt durant la belle saison.

Chaque jour, le Centre de coordination des avions-citernes reçoit trois rapports météorologiques d'Environnement Canada qui établissent l'indice de danger de feux de forêt et de combustibilité des matières dangereuses. En fonction de ces rapports forêt-météo, un système d'alerte est établi à l'aide de codes-couleurs. Le code-couleur BLANC signifie «aéronef probablement non requis». Le VERT indique qu'il y a un certain danger. Tous les avions doivent alors être en mesure de décoller dans un délai de moins d'une heure. Le JAUNE exprime le besoin que le nombre d'avions-citernes déterminé par le client puisse décoller en moins de 30 minutes. Quant au code-couleur ROUGE, il exige que les avions-citernes puissent être en mesure de décoller dans un délai de 15 minutes.

Les avions-citernes du Service aérien gouvernemental sont répartis sur différentes bases aéroportuaires à travers le Québec. L'équipage de chaque avion se compose d'un pilote, d'un copilote et d'un technicien. Tous demeurent en permanence sur les bases au cours de la période de pointe des feux de forêt. Le temps de réponse est ainsi réduit au minimum. Lorsque l'indice des feux de forêt est élevé, une trentaine d'avions de détection (avions légers) survolent les forêts commerciales afin de détecter rapidement les feux qui pourraient se déclarer. Lorsqu'un feu de forêt est repéré, tout un processus est enclenché en vue de le combattre.

Dans un premier temps, l'équipage de l'avion de détection communique avec la ou les bases de la Société de conservation de la région où est détecté le feu de forêt. La ou les bases des sociétés de conservation en informent le centre de coordination où on établit un plan d'opération. Ce plan est communiqué au Service aérien gouvernemental qui s'assure du décollage des avions-citernes en fonction des codes-couleurs. À cet effet, le personnel du Service aérien gouvernemental procède à la préparation du vol. L'avion-citerne doit avoir une autonomie de vol suffisante pour pouvoir combattre le feu de forêt pendant un minimum de quatre heures.

Un avion léger (l'aéropointeur) survole l'incendie détecté en attendant l'arrivée de l'avion-citerne et pendant le combat des feux de forêt. L'équipage de l'aéropointeur informe le pilote de l'avion-citerne des détails de la situation et lui donne des directives d'intervention. Ce dernier vérifie la zone de feu, les obstacles potentiels, la vélocité et la direction du vent ainsi que la turbulence, afin de déterminer le circuit optimal en fonction de la meilleure méthode d'attaque dans les circonstances. Un plan d'eau est repéré, le plus près possible du feu. Le circuit idéal exige un minimum de virages et l'absence de fumée. Le pilote vérifie le corridor de sortie, les obstacles aux manoeuvres d'approche et de décollage, de même que l'absence de débris flottant sur le plan d'eau.

Vient ensuite l'opération d'hydro-planage-écopage, qui consiste pour le pilote de l'avion-citerne à effleurer la surface de l'eau afin de permettre à deux écopes de s'enfoncer d'environ 38 centimètres sous celle-ci. Cette opération permet de remplir d'eau les deux réservoirs totalisant 5 400 litres, en 10 secondes, à une vitesse de 80 noeuds (130 km/h).

Finalement, l'opération de largage s'effectue à environ 45 mètres du sol à une vitesse de 110 noeuds (180 km/h). Le largage peut être effectué d'un seul coup ou par portions afin d'obtenir une dispersion linéaire sur le terrain. L'opération se continue aussi rapidement que possible tout en observant les suggestions du pilote de l'aéropointeur qui en continue la supervision. C'est d'ailleurs ce dernier qui a la responsabilité de décider l'arrêt des arrosages aériens. Une fois la mission du bombardier d'eau terminée, le travail d'extinction est complété par les équipes de combat au sol.

| Indicateur de performance | Combat des feux de forêt |
|---|---|

| COMBAT CONTRE LES FEUX DE FORÊT | |
|---|---|
| ➢ Coefficient d'utilisation[1] des avions-citernes | Supérieur à 0,50 |
| ➢ Réduction de l'inventaire de pièces des avions-citernes par rapport à l'inventaire au 1er avril 1997. | 10 % |
| ➢ Nombre d'heures d'entretien par heure de vol effectuée par les aéronefs de type :<br>· CL-215P<br>· CL-215T<br>· CL-415 | <br>3,0 heures/heure de vol<br>4,0 heures/heure de vol<br>4,0 heures/heure de vol |
| ➢ Réduction du coût du service rendu dans le cadre des opérations de combat contre les feux de forêt par rapport aux prévisions budgétaires 1997-1998. | 2 % |
| ➢ Mise en service des avions-citernes, pour la saison des feux de forêt 1995, conformément aux exigences de la SOPFEU et du Service des opérations de vol. | Voir Tableau F |

(1) Le coefficient d'utilisation d'un aéronef est le rapport du nombre d'heures de vol de cet aéronef sur la moyenne du nombre d'heures de vol du même aéronef dans le secteur privé.

| Tarification | Combat des feux de forêt |
|---|---|

## COMBAT CONTRE LES FEUX DE FORÊT

| CLIENTÈLE | 1997-1998 |
|---|---|
| ➢ **SOPFEU** | |
| ▲ Frais fixes annuels | 9 219 000,00 $ |
| ▲ Frais fixes par heure de vol | 1 020,00 $ |
| ➢ **CIFFC (Entente canadienne d'entraide mutuelle pour le combat des feux de forêt)** | |
| ▲ CL-415 Tarification journalière plus | 4 000,00 $ |
| Tarification horaire | 3 000,00 $ |
| ▲ CL-215T Tarification journalière plus | 4 000,00 $ |
| Tarification horaire | 3 000,00 $ |
| ▲ CL-215P Tarification journalière plus | 3 300,00 $ |
| Tarification horaire | 2 850,00 $ |
| ➢ **Canadair (démonstration auprès de la clientèle)** | Même tarification que CIFFC |
| ➢ **Zone restreinte (Québec) (aucune participation à SOPFEU)** | |
| ▲ CL-415 Tarification horaire | 3 000,00 $ |
| ▲ CL-215T Tarification horaire | 3 000,00 $ |
| ▲ CL-215P Tarification horaire | 2 850,00 $ |
| ➢ **Transports Canada (pour l'entraînement de ses pilotes-vérificateurs)** | |
| ▲ CL-415 Tarification horaire | 3 700,00 $ |
| ▲ CL-215T Tarification horaire | 3 300,00 $ |
| ▲ CL-215P Tarification horaire | 3 150,00 $ |
| ➢ **Missions hors Canada** | À l'acte, selon les exigences du client |

## 3. Surveillance aérienne du territoire

La Direction générale des services aériens et postaux fournit des services aux fins de surveillance aérienne du territoire. Son personnel et ses appareils sont aussi appelés chaque année à participer à la recherche de personnes disparues ou en détresse. De plus, ses services sont requis pour effectuer l'inventaire des ressources fauniques et forestières. Pour ce type de mission, l'utilisation de l'hélicoptère est idéale.

La demande du client est analysée à partir d'informations telles que le nombre de passagers, l'heure de départ, la destination, les endroits de ravitaillement ainsi que l'équipement à transporter. En cas de non-disponibilité, un appareil est nolisé dans le secteur privé.

Un plan de vol est préparé. À bord de l'aéronef, le pilote explique aux passagers les règles de sécurité et discute avec eux des particularités de la mission. Après le décollage, le personnel du Service aérien gouvernemental s'assure du respect du plan de communication établi pour la bonne marche des opérations du client.

La Direction générale des services aériens et postaux participe aux opérations de la Sûreté du Québec lorsque des interventions aériennes sont requises. Pour accomplir sa mission, la Sûreté du Québec exige le maintien de l'accessibilité des services de la Direction générale sur le territoire québécois et ce, en permanence. Pour ce faire, deux hélicoptères sont mis à sa disposition et basés à Saint-Hubert.

En plus du personnel affecté à la maintenance des appareils et à la régulation du trafic aérien, quatre pilotes assurent une disponibilité sept jours par semaine et 24 heures par jour afin de répondre aux exigences particulières de la Sûreté du Québec.

# Annexe C

| Indicateur de performance | Surveillance aérienne du territoire |
|---|---|

| SURVEILLANCE AÉRIENNE DU TERRITOIRE | |
|---|---|
| ➢ Coefficient d'utilisation[1] des hélicoptères<br>· Bell 206-B<br>· Bell 206-LT | <br>Supérieur à 0,65<br>Supérieur à 0,65 |
| ➢ Nombre d'heures d'entretien par heure de vol effectuée par les aéronefs des types Bell 206-B et 206-LT | Bell 206 B 1.5 heures/heure de vol<br>Bell 206 LT 2.5 heures/heure de vol |
| ➢ Réduction du coût du service rendu dans le cadre de la surveillance du territoire par rapport aux prévisions budgétaires 1997-1998 | 2 % |

(1) Le coefficient d'utilisation d'un aéronef est le rapport du nombre d'heures de vol de cet aéronef sur la moyenne du nombre d'heures de vol du même aéronef dans le secteur privé.

## SURVEILLANCE AÉRIENNE DU TERRITOIRE

| CLIENTÈLE | 1997-1998 |
|---|---|
| **Sûreté du Québec** | |
| Frais fixes annuels pour 1000 heures de vol de l'hélicoptère BELL 206LT ou BELL 206B localisé à St-Hubert. | 944 676 $ |
| Frais variables par heure de vol (hélicoptères 206B et 206 LT) | Coût réel du carburant et des pièces utilisées (montant maximal facturable 263 045 $ pour 1000 heures de vol |
| **Autres ministères** | |
| Tarif horaire 206B (selon la saison, le type et l'endroit de la mission) | 500 à 700,00 $ |
| Tarif horaire 206LT | 1 200,00 $ |

| Description du produit et service | Transport des personnes et des marchandises |
|---|---|

## 4. Transport des personnes et des marchandises

La Direction générale des services aériens et postaux effectue le transport des membres du gouvernement et de l'administration publique dans le cadre de leurs fonctions. Elle répond à leurs besoins en utilisant ses appareils ou en nolisant ceux de l'entreprise privée. Elle effectue à cet égard 1 200 nolisements par année auprès de 85 transporteurs privés. Elle procède aussi au transport de diverses marchandises à des fins publiques, telles que le matériel audio-visuel pour la Cour itinérante, les équipements et matériel pour le ministère des Transports, etc.

Les deux F-27 du Service aérien gouvernemental servent à transporter des personnes et des marchandises et sont également utilisés pour des missions de sécurité publique. L'un peut transporter 30 passagers, alors que l'autre peut en accueillir 20. Son équipage est composé d'un pilote et d'un copilote; un agent de bord s'ajoute lorsque sa présence est nécessaire. Celui-ci s'occupe de l'accueil des passagers, de la sécurité ainsi que du service des repas.

La demande du client est analysée par le personnel du Service aérien gouvernemental. À partir d'informations telles que le genre de mission, le nombre de personnes, l'équipement nécessaire et la durée du nolisement, on détermine si un F-27 constitue l'appareil adéquat pour la mission. Dans le cas contraire, un appareil est nolisé dans le secteur privé. Lorsqu'un appareil du Service aérien gouvernemental est utilisé, la procédure de préparation de vol précédemment décrite est enclenchée. Si l'avion est nolisé dans le secteur privé, le Service aérien gouvernemental prête sa rampe d'accès au transporteur privé et offre à sa clientèle l'usage de sa salle d'attente.

# Annexe D

| Indicateur de performance | Transport des personnes et des marchandises |
|---|---|

| TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES | |
|---|---|
| ➢ Coefficient d'utilisation[1] des aéronefs de type F-27 | Supérieur à 0,60 |
| ➢ Nombre d'heures d'entretien par heure de vol effectuée par les F-27 | 3,0 heures/heure de vol |
| ➢ Autofinancement de ce secteur d'activité | Avril 1998 |

(1) Le coefficient d'utilisation d'un aéronef est le rapport du nombre d'heures de vol de cet aéronef sur la moyenne du nombre d'heures de vol du même aéronef dans le secteur privé.

# Annexe D

| Description du produit et service | Transport des personnes et des marchandises |
|---|---|

## TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES

| CLIENTÈLE | 1997-1998 |
|---|---|
| ➢ **Autres ministères** | |
| ⮚ Tarif horaire 206B, selon disponibilité | 610,00 $ |
| ⮚ Tarif horaire 206LT, selon disponibilité | 1 200,00 $ |
| ⮚ Tarif horaire F-27, selon disponibilité | 2 100,00 $ |
| ➢ **Transports Canada (pour l'entraînement de ses pilotes-vérificateurs sur F-27)** | |
| ⮚ Tarif horaire | 3 475,50 $ |
| ➢ **Ministère de la Justice (Cour itinérante)** | Tarification sur demande en fonction de la disponibilité des appareils, du nombre d'heures de vol minimales garanties et des temps d'attente |

## 5. Courrier gouvernemental

La Direction générale des services aériens et postaux cueille, traite et achemine le courrier de plus de 200 ministères et organismes publics dans près de 250 édifices à Québec et à Montréal. Elle groupe aussi des envois en lots, en effectue l'encodage et, par la suite, expédie le tout par transporteur. Elle offre également des produits connexes tels le pliage, l'insertion, l'adressage ainsi que la gestion des formulaires et autres services. Elle traite ainsi annuellement, plus de 55 millions d'envois expédiés par les ministères et les organismes du gouvernement du Québec. La Direction du service gouvernemental de courrier joue un rôle de premier plan en rendant un service de traitement et d'acheminement du courrier. C'est à partir d'un réseau préétabli d'édifices où se trouvent ses clients que la Direction du service gouvernemental de courrier cueille le courrier et l'achemine à ses deux centres de traitement à l'aide de sa flotte de 21 camions.

Dans un premier temps, ce courrier est alors trié dans les ateliers. On sépare celui qui doit être acheminé à l'un des 327 points de service du réseau préétabli du courrier à remettre à la Société canadienne des postes ou à toute autre entreprise de transport de courrier.

Le courrier à acheminer par le réseau préétabli est pesé pour chacun des ministères et organismes aux fins de facturation. Il est ensuite trié pour être livré à destination, le lendemain au plus tard. S'il n'est pas préaffranchi, le courrier destiné à l'extérieur des ministères et organismes doit être affranchi avant d'être remis à la Société canadienne des postes. L'opération d'affranchissement s'effectue à l'aide de compteurs postaux et selon une tarification établie en fonction du poids et de la dimension des envois. Le courrier est ensuite déposé à l'un des centres de tri de la Société canadienne des postes à Québec ou à Montréal. Le courrier destiné à l'étranger (États-Unis et international) doit aussi être pesé pour facturation avant d'être déposé chez un transporteur privé ou à la Société canadienne des postes.

La Direction du service gouvernemental de courrier peut aussi traiter les envois de courrier en masse des ministères et organismes. Ce courrier est cueilli par transport et acheminé dans son atelier à Québec pour y être préparé. À cet endroit, il peut être trié, plié, inséré, encodé, adressé et affranchi. Il est ensuite déposé à l'un des centres de tri de la Société canadienne des postes afin d'être livré à destination, soit dans le grand public en général.

Une équipe de spécialistes en services postaux offre aussi des séances de formation et d'information à l'intention de la clientèle afin d'aider cette dernière à optimiser l'utilisation de ce service.

# Annexe E

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

| COURRIER GOUVERNEMENTAL | | | |
|---|---|---|---|
| ➢ Délai d'acheminement du courrier interministériel | 24 heures dans 95 % du temps | | |
| ➢ Autofinancement de ce secteur d'activité | À compter d'avril 1997 | | |
| | % des ventes p/r aux ventes totales | % des frais d'exploitation p/r aux frais d'exploitation totaux | Frais d'exploitation p/r à la marge bénéficiaire brute |
| ➢ Courrier interministériel, etc... | > 38 % | 49 % | 83 % |
| ➢ Envois avec permis, médiaposte | < 8 % | 6 % | 221 % |
| ➢ Codé-trié | < 20 % | 9 % | 230 % |
| ➢ Pliage et insertion | < 2 % | 6 % | 181 % |
| ➢ Contrat-entente | > 5 % | 21 % | 95 % |
| ➢ Équipement & produits postaux | > 27 % | 9 % | 100 % |

# Annexe E

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

| COURRIER GOUVERNEMENTAL | |
|---|---|
| **PRODUITS** | **1997-1998** |
| ➢ **Courrier interministériel** | |
| ⮚ Service de base par point de service([1]) | 100,00 $/mois |
| ⮚ Enveloppes | 15,00 $/kg |
| ⮚ Colis (moins de 30 kg) | |
| · enveloppes et petits colis de moins de 10 cm d'épaisseur | 2,45 $/un |
| · colis de plus de 10 cm d'épaisseur (et versa-pac) | 3,75 $/un |
| ⮚ Changement d'adresse | |
| ➢ Permanent | 130,00 $/6 mois |
| ➢ Temporaire | 65,00 $/mois |
| ➢ Retenue de courrier (minimum 5 jours) | 5,50 $/jour |
| ➢ **Courrier Canada** | |
| ⮚ Service d'affranchissement à l'unité dans les salles de tri | 0,0375 $/un |
| ⮚ Colis (moins de 30 kg à l'intérieur du Québec) | |
| · enveloppes et petits colis de moins de 10 cm d'épaisseur | 2,65 $/un |
| · colis de plus de 10 cm d'épaisseur (et versa-pac) | 3,95 $/un |
| ➢ **Courrier É.-U.** | 18,00 $/kg |
| ➢ **Courrier international** | 33,00 $/kg |
| ➢ **Messagerie interministérielle pour envois massifs** | 3,85 $/un |
| · Avec feuilles de route permettant un suivi complet de l'expédition | (minimum 30 $) |
| · Pour les ateliers de Québec et Montréal | |
| · Colis 0-30 kg | |
| ➢ **Palettes** | |
| ➢ 1 par adresse | 55,00 $ |
| ➢ 2 par adresse | 93,00 $ |
| ➢ 3 par adresse | 120,00 $ |
| ➢ Chaque palette supplémentaire | 22,00 $ |

(1) Par définition, un point de service étant une adresse civique pour un client donné. Ce tarif ne peut être appliqué pour un service de livraison sur les étages, lequel doit faire l'objet d'un contrat-entente spécifique avec le client.

# Annexe E

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

| **MÉDIAPOSTE AVEC ADRESSE*<br>(Envois publicitaires identiques et adressés)<br>Poids maximum 500 g (minimum 1 000 unités)** | |
|---|---|
| **PRÉPARATION** | **1997-1998** |
| ➢ Application du numéro de permis<br>➢ Préparation pour expédition<br>➢ Tri postal alphanumérique | À partir de 0,045 $/un |
| **FRAIS POSTAUX** | |
| ➢ Format mécanisable (maximum 150 mm X 245 mm X 5 mm) | |
| ◭ T.P.I.F. (Tri par itinéraire de facteur) | À partir de 0,24 $ |
| ◭ P.N.I.A. (Plan national indicateur d'acheminement) | À partir de 0,28 $ |
| ➢ Format surdimensionné (maximum 270 mm X 380 mm X 20 mm) | |
| ◭ T.P.I.F. (Tri par itinéraire de facteur) | À partir de 0,265 $ |
| ◭ P.N.I.A. (Plan national indicateur d'acheminement) | À partir de 0,315 $ |
| **MÉDIAPOSTE SANS ADRESSE*<br>(Envois publicitaires ne portant aucune adresse autre que<br>«locataire de case postale», «chef de ménage», «occupant», etc.)** | |
| ➢ Résidence (0 à 226,8 grammes)<br>➢ Commerce (0 à 226,8 grammes) | 0,095 $/un<br>0,16 $/un |
| **POSTES-PUBLICATIONS *** | |
| ➢ Préparation | 0,03 $/un |

* Frais de gestion : 3 % de la facture de la valeur postale si le traitement n'est pas effectué par la Direction du service gouvernemental de courrier

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

## COURRIER RECOMMANDÉ À L'INTÉRIEUR DU CANADA

- Maximum 500 grammes (+ de 500 grammes, utiliser une étiquette «Sécurité-recommandé»)
- En option aux envois de la poste-lettre
- Preuve de dépôt au moment de l'expédition
- Signature du destinataire avant la livraison
- Les envois recommandés circulent dans le flot de courrier ordinaire
- Une étiquette de code à barres verte doit être apposée sur tous les envois recommandés
- Service automatisé de confirmation des livraisons : 1-800-267-6060
- Preuve de livraison en option (A.R.)

| PRODUITS | 1997-1998 |
|---|---|
| ➢ Tarif de base (plus l'affranchissement approprié de la poste-lettre) | 3,15 $ |
| ➢ Preuve de livraison (A.R.) | |
| · Au moment du dépôt | 0,90 $ |
| · Après le dépôt de l'envoi | 1,60 $ |
| ➢ Affranchissement à l'unité | 0,0375 $ |

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

## COURRIER RECOMMANDÉ POUR LES ÉTATS-UNIS

- Utiliser une étiquette «Sécurité-recommandé»
- En option aux envois de la poste aux lettres ou de la poste aux colis par avion selon le cas
- Preuve de dépôt au moment de l'expédition
- Une inscription de l'envoi est faite en cours de transmission au Canada
- Signature du destinataire avant la livraison
- Ces envois circulent dans le flot de courrier sécuritaire
- Preuve de livraison en option (A.R.) au moment du dépôt seulement
- Indemnité incluse dans le tarif de base : 100,00 $
- Indemnité supplémentaire : 1,00 $ par tranche de 100,00 $ jusqu'à un maximum de 1 000,00 $

| PRODUITS | 1997-1998 |
|---|---|
| ➢ Tarif de base (plus l'affranchissement approprié) | 5,60 $ |
| ➢ Pour la preuve de livraison | 0,90 $ |
| ➢ Affranchissement à l'unité | 0,0375 $ |

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

## COURRIER RECOMMANDÉ
## RÉGIME INTERNATIONAL

- Utiliser une étiquette «Sécurité-recommandé»
- En option aux envois de la poste aux lettres ou de la poste aux colis par avion selon le cas
- Preuve de dépôt au moment de l'expédition
- Une inscription de l'envoi est faite en cours de transmission au Canada
- Signature du destinataire avant la livraison
- Ces envois circulent dans le flot de courrier sécuritaire
- Preuve de livraison en option (A.R.) au moment du dépôt seulement
- L'indemnité est de 45,00 $ maximum

| PRODUITS | 1997-1998 |
|---|---|
| ➢ Tarif de base (plus l'affranchissement) approprié | 5,60 $ |
| ➢ Pour la preuve de livraison, au moment du dépôt seulement | 0,90 $ |
| ➢ Affranchissement à l'unité | 0,0375 $ |

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

## COURRIER SÉCURITÉ RECOMMANDÉ À L'INTÉRIEUR DU CANADA

- Maximum 30 kilogrammes
- Preuve de dépôt au moment du dépôt
- Signature du destinataire avant la livraison
- Les envois sécurité-recommandé circulent dans le flot de courrier sécuritaire seulement
- Une étiquette de code à barres rouge doit être apposée sur tous les envois sécurité-recommandé
- Service automatisé de confirmation des livraisons : 1-800-267-6060
- Preuve de livraison en option (A.R.)
- Indemnité incluse dans les tarifs de base : 250,00 $
- Indemnité supplémentaire : 0,45 $ par tranche de 100,00 $ jusqu'à un maximum de 5 000,00 $

| Preuve de livraison (A.R.) | |
|---|---|
| Au moment du dépôt | 0,90 $ |
| Après le dépôt de l'envoi | 1,60 $ |

**Ces tarifs comprennent l'affranchissement et les droits de services**

| POIDS | STANDARD | NON CODÉ | AUTRE |
|---|---|---|---|
| Jusqu'à 30 g | 6,05 $ | 6,18 $ | 6,50 $ |
| Jusqu'à 50 g | 6,31 $ | 6,42 $ | 6,50 $ |
| Jusqu'à 100 g | ---- | ---- | 6,50 $ |
| Jusqu'à 200 g | ---- | ---- | 7,05 $ |
| Jusqu'à 500 g | ---- | ---- | 7,65 $ |
| De 501 g à 30 kg | Sur demande | Sur demande | Sur demande |

**SERVICE D'AFFRANCHISSEMENT : 0,0375 $ l'unité**

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

## PLIAGE-INSERTION-EMBALLAGE-COLLAGE-ADRESSAGE ET POSE D'ÉTIQUETTES

### INSERTION

**MÉCANISÉE (FRAIS MINIMUM : 20,00 $)**

| PRODUITS | FORMAT MÉCANISABLE | GRAND FORMAT |
|---|---|---|
| ➢ 1 document par enveloppe | 13,20 $/1 000 | 27,00 $/1 000 |
| ➢ 2 documents par enveloppe | 15,40 $/1 000 | 32,00 $/1 000 |
| ➢ 3 documents par enveloppe | 17,60 $/1 000 | 37,00 $/1 000 |
| ➢ 4 documents par enveloppe | 19,80 $/1 000 | 42,00 $/1 000 |
| ➢ Plus de 4 documents par enveloppe | Sur demande | Sur demande |

**MANUELLE (FRAIS MINIMUM : 20,00 $)**

| | |
|---|---|
| ➢ Tarification horaire | 20,00 $ |

**SERVICE D'AFFRANCHISSEMENT**

| | |
|---|---|
| ➢ Lors des travaux d'insertion mécanique | 0,01 $/un |

**EMBALLAGE (FRAIS MINIMUM : 20,00 $)**

| | |
|---|---|
| ➢ Emballage plastifié (sous cello) | 120,00 $/1 000 |

**BANQUES D'ADRESSES, GESTION (FRAIS MINIMUM : 20,00$)**

| | |
|---|---|
| ➢ Gestion d'adresses (ajout, retrait) | 20,00 $/heure |
| ➢ Normalisation d'adresses | 0,01 $/adresse |
| ➢ Correction d'adresses | 0,25 $/adresse |

**ADRESSAGE (FRAIS MINIMUM : 20,00 $)**

| | |
|---|---|
| **COLLAGE DES ENVELOPPES** | 0,02 $/un |

**PLIAGE (FRAIS MINIMUM : 20,00 $)**

| | |
|---|---|
| ➢ Format 8 1/2 X 11 | 5,00 $/1 000 |
| ➢ Format 8 1/2 X 14 | 5,50 $/1 000 |

**POSE D'ÉTIQUETTES (FRAIS MINIMUM : 20,00 $)**

| | |
|---|---|
| ➢ Manuelle (du mille) | 50,00 $ |
| ➢ Mécanique | Prix forfaitaire |

(1) Insertion mécanisée avec enveloppe munie d'un rabat sur la longueur

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

## COURRIER CODÉ/TRIÉ

**DISPONIBLE À QUÉBEC**

- Service de préparation du «Courrier personnalisé» donnant droit à une réduction de tarif
- Pour courrier mécanisable répondant aux exigences de la Société canadienne des postes

**TARIFS**
**0 À 30 GRAMMES : 0,425 $**
**30 À 50 GRAMMES : 0,685 $**

## PRÉPARATION
## 0,01 $/UNITÉ

## ENVOIS POUVANT ÊTRE LUS PAR LOC

**TARIFS**
**0 À 30 GRAMMES : 0,44 $**
**30 À 50 GRAMMES : 0,70 $**

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

## POSTE CERTIFIÉE / AU CANADA SEULEMENT

- Preuve de livraison
- Pas de preuve de dépôt
- Normes de service (2 jours dans la même ville, 3 jours ailleurs au Québec et 4 jours ailleurs au Canada)

| PRODUITS | 1997-1998 |
|---|---|
| **FORMAT-LETTRE (0 g à 50 g) (affranchissement inclus)** | |
| ➢ Moins de 1 000 | 3,35 $ |
| ➢ 1 000 à 9 999 | 3,30 $ |
| ➢ 10 000 à 24 999 | 3,25 $ |
| ➢ 25 000 à 49 999 | 3,20 $ |
| ➢ Plus de 50 000 | 3,15 $ |
| **FORMAT TOUT USAGE (POUR COLIS OU GRANDE ENVELOPPE) (affranchissement en sus)** | |
| ➢ Toutes quantités (boîte de 250 unités) | 2,75 $ |

**FRAIS D'EXPÉDITION**
**0 à 5 kg : 3,46 $**
**0,17 $ les 500 g additionnels**

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

## XPRESSPOST / AU CANADA SEULEMENT

- Pas de signature
- Service automatisé de confirmation des livraisons : 1-800-565-5880
- Normes de service (1 journée dans la même ville, 2 jours ouvrables, ailleurs au Québec, 3 jours ouvrables ailleurs au Canada)

- **Produits achetés d'avance**
  - format standard (150 mm X 245 mm ou 6" X 9 5/8")
  - format lettre (254mm X 330mm ou 10" X 13")
  - format emballage (305 mm X 394 mm ou 12" X 15½")

## ENVELOPPES RÉGIONALES

Pour expédition dans les régions dont la première lettre du code postal est G, H, J, K, L, M, N ou P

| TARIF | STANDARD | LETTRE | EMBALLAGE |
|---|---|---|---|
| ➢ Prix unitaire | 2,43 $ | 2,65 $ | 3,12 $ |

## ENVELOPPES NATIONALES

Autres destinations canadiennes

| TARIF | STANDARD | LETTRE | EMBALLAGE |
|---|---|---|---|
| ➢ Prix unitaire | 3,97 $/un | 4,80 $/un | 6,27 $/un |

## FRAIS D'EXPÉDITION
**0 à 5 kg : 3,46 $**
**0,17 $ les 500 g additionnels**

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

## CHANGEMENT D'ADRESSE

### À QUÉBEC, MONTRÉAL ET RIMOUSKI

La Direction du service gouvernemental de courrier remplit une carte «Demande de réexpédition du courrier» et verse le droit approprié.

### EN RÉGION

Le client remplit une carte «Demande de réexpédition du courrier» et demande à la Direction du service gouvernemental de courrier de verser le droit approprié.

| PRODUITS | 1997-1998 |
|---|---|
| **SERVICE PERMANENT** | |
| ➢ À tous les six mois | 130,00 $ |
| **SERVICE TEMPORAIRE** | |
| ➢ Chaque mois | 65,00 $ |
| **RETENUE DE COURRIER** | |
| ➢ Minimum 5 jours | 5,50 $ |

**PRÉPARATION**
**11,00 $**

| Indicateur de performance | Courrier gouvernemental |
|---|---|

## CASE POSTALE, SERVICE DE SACS ET POSTE RESTANTE

- Case postale : Compartiment numéroté qui est fermé à clé et auquel seuls le locataire de la case et le maître de poste ont accès
- Service de sacs : Sac attribué à un client pour la livraison du courrier parce que les cases sont trop petites pour recevoir le volume de courrier
- Poste restante : Service permettant de remettre le courrier aux clients qui ne louent pas une case postale, à ceux qui voyagent ou n'ont pas d'adresse permanente et à ceux qui ne peuvent recevoir le courrier par une des méthodes usuelles

| MODÈLE | DIMENSION | SECTEURS | |
|---|---|---|---|
| | | RURAUX | URBAINS |
| A | 10 cm X 14 cm X 35 cm | 57,50 $ | 65,00 $ |
| B | 15 cm X 14 cm X 35 cm | 93,00 $ | 108,00 $ |
| C | 30 cm X 14 cm X 35 cm | 138,00 $ | 164,00 $ |
| D | 30 cm X 28 cm X 35 cm | 174,00 $ | 212,50 $ |
| E | 60 cm X 28 cm X 35 cm | 232,00 $ | 283,50 $ |
| - | Service de sacs | 232,00 $ | 283,50 $ |
| - | Poste restante | 57,50 $ | 65,00 $ |

## PRÉPARATION
## 11,00 $

| Tarification | Courrier gouvernemental |
|---|---|

## CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES

- Déposé au Canada pour livraison au Canada
- Permet à un correspondant de répondre sans avoir à payer les coûts de poste

| PRODUITS | 1997-1998 |
|---|---|
| | |
| ➢ Frais d'inscription obligatoire | 100,00 $ par année |
| ➢ Compte de dépôt (facultatif) | 250,00 $ par année |

| CARTES ET ENVELOPPES | AVEC COMPTE | SANS COMPTE |
|---|---|---|
| | Incluant le tarif de base | |
| ➢ Envois standard de la poste-lettre (0-30g) | 0,50 $ | 0,90 $ |
| ➢ Envois standard de la poste-lettre (30-50g) | 0,76 $ | 1,15 $ |
| ➢ Autres envois de la poste-lettre (0-100g) | 1,05 $ | 1,50 $ |

## FRAIS ANNUELS
## 100,00 $

## 6. Équipements et produits postaux

À l'extérieur des régions de Québec et de Mntréal, la Direction générale des services aériens et postaux loue aux ministères et organismes publics des équipements postaux pour le pesage et l'affranchissement du courrier.

Les ministères et organismes gouvernementaux peuvent louer des équipements postaux tels des machines à affranchir et des balances en communiquant avec la Direction du service gouvernemental de courrier. Cette dernière les loue des fournisseurs et les sous-loue à sa clientèle gouvernementale, tout en assurant l'approvisionnement des fournitures comme les rubans, l'encre, etc. La Direction du service gouvernemental de courrier tient un inventaire des appareils loués et coordonne, à la demande des clients, le rechargement des compteurs en valeurs postales.

Ce parc d'équipements est passé, en moins de deux années, de plus de 700 appareils à moins de 400 appareils, soit une réduction de plus de 300 compteurs postaux. Cette réduction est due à l'introduction dans l'appareil gouvernemental de cinq nouveaux formats d'enveloppes préaffranchies depuis avril 1994. Ces formats normalisés d'enveloppes préaffranchies permettent aux ministères et organismes d'éviter les frais de service d'affranchissement pour le courrier «Canada régulier», la clientèle de la Direction du service gouvernemental de courrier commandant les quantités souhaitées d'enveloppes préaffranchies de chacun des formats disponibles.

C'est également la Direction du service gouvernemental de courrier qui distribue près de dix millions de produits par année, tels que messagerie prioritaire, enveloppes préaffranchies, étiquettes-colis, case postale, poste certifiée, changements d'adresse, timbres, etc. Enfin, la Direction du service gouvernemental de courrier se charge d'obtenir compensation auprès de la Société canadienne des postes pour les valeurs postales mutilées et retournées par les clients.

# ÉQUIPEMENTS ET PRODUITS POSTAUX

## MESSAGERIE PRIORITAIRE

- Service de livraison garanti pour les envois urgents
- Livraison le prochain jour ouvrable
- Signature
- Assurance de base de 100,00 $ incluse dans le tarif
- Assurance supplémentaire de 0,45 $ par tranche de 100,00 $ (maximum 2 500 $)
- Note : Dans le cas de produits achetés d'avance des messageries prioritaires, l'indemnité ne peut dépasser 100,00 $
- Notre niveau de tarifs est le 18

**Tarif**
**0 à 5 kg : 3,55 $**
**0,17 $ les 500 g additionnels**

## PRODUITS ACHETÉS D'AVANCE

- En emballage de 10 unités
- Format-lettre (230 mm X 300 mm ou 9" X 12")
- Format emballage (300 mm X 390 mm ou 12" X 15½")
- Enveloppes régionales : pour une expédition dans les régions dont la première lettre du code postal est G, H, J, K, L, M, N ou P
- Enveloppes nationales : autres destinations canadiennes

| FORMAT-LETTRE | | FORMAT EMBALLAGE | |
|---|---|---|---|
| RÉGIONAL | NATIONAL | RÉGIONAL | NATIONAL |
| 5,92 $/un | 8,34 $/un | 6,91 $/un | 9,79 $/un |

**FRAIS D'EXPÉDITION**
**0 À 5 kg : 3,46 $**
**0,17 $ les 500 g additionnels**

**OFFRES PERMANENTES EN MESSAGERIE 24 HEURES**
**ET**
**EN MESSAGERIE 1,2 OU 4 HEURES : CONTACTER LA DSGC**

## NÉCESSAIRE D'AFFRANCHISSEMENT POSTAL

| PRODUITS | 1997-1998 |
|---|---|
| **MACHINE À AFFRANCHIR LE COURRIER (Modèle semi-automatique)** | |
| Incluant : ➢ Première plaque avec adresse du client<br>➢ Compteur postal<br>➢ Balance postale<br>➢ Pièces de rechange<br>➢ Service | |
| ➢ Avec compteur régulier<br>➢ Avec compteur télérecharge<br>➢ Frais de recharge<br>➢ Avance de fonds | 22,00 $/mois<br>39,00 $/mois<br>8,00 $/recharge<br>Proportionnellement au montant/recharge |
| **ACCESSOIRES (frais d'expédition inclus)** | |
| ➢ Ruban à affranchir<br>➢ Encre<br>➢ Plaque avec adresse du client | 12,00 $/unité<br>16,00 $/unité<br>90,00 $/unité |
| **MACHINE À AFFRANCHIR LE COURRIER (modèle automatique)** | |
| Incluant : ➢ Première plaque avec adresse du client<br>➢ Compteur postal<br>➢ Balance postale<br>➢ Pièces de rechange<br>➢ Service | |
| ➢ Avec compteur régulier<br>➢ Avec compteur télérecharge<br>➢ Frais de recharge<br>➢ Avance de fonds | 82,50 $/mois<br>94,00 $/mois<br>8,00 $/recharge<br>Proportionnellement au montant/recharge |
| **ACCESSOIRES (frais d'expédition inclus)** | |
| ➢ Ruban à affranchir<br>➢ Encre<br>➢ Plaque avec adresse du client | 47,00 $/unité<br>16,00 $/unité<br>90,00 $/unité |

## BON DE COMMANDE DE SERVICES POSTAUX
## PRÉPARATION : 11,00 $

# ENVELOPPES PRÉAFFRANCHIES ET ÉTIQUETTES-COLIS

| PRODUITS | 1997-1998 |
|---|---|
| ➢ Courrier Canada | |
| ◭ Enveloppes préaffranchies [1] [2] | |
| · Type 1 : 10,5 cm X 24,0 cm | 0,45 $ |
| · Type 2 : 15,0 cm X 24,5 cm | 0,71 $ |
| · Type 3 : 23,0 cm X 30,5 cm | 1,10 $ |
| · Type 4 : 27,0 cm X 38,0 cm | 1,45 $ |
| · Type 5 : 9,5 cm X 20,3 cm | 0,45 $ |
| ◭ Étiquettes-colis [2] (moins de 30 kg) | |
| · Type A : moins de 10 cm d'épaisseur | 2,50 $/un |
| · Type B : plus de 10 cm d'épaisseur | 3,80 $/un |
| [1] Les coûts de fabrication d'enveloppes sont facturés selon les modalités du contrat ouvert pour différents ministères et organismes (enveloppes de papier recyclé). | |
| [2] Des frais d'expédition de 3,46 $ sont facturés par envoi de moins de 5 kg pour faire parvenir ces valeurs postales. | |

| Tarification | Équipements et produits postaux |
|---|---|

| FOURNITURES DIVERSES | |
|---|---|
| **PRODUITS** | **1997-1998** |
| ➢ **Versa-Pac** | |
| ⩘ Coût unitaire | 16,00 $ |
| ⩘ Expédition | |
| · 0 à 5 kilogrammes | 3,46 $ |
| · le 500 grammes additionnel | 0,17 $ |

# Annexe G

| Indicateur de performance | Général |
|---|---|

| GÉNÉRAL | |
|---|---|
| ➢ Audit pour la norme ISO de la série 9000 au Service de la maintenance | Septembre 1997 |
| ➢ Réduction de la cotisation payée à la CSST par rapport à 1996-1997 | 4 % |
| ➢ Réponse aux plaintes formulées par la clientèle à l'intérieur d'un délai de cinq jours ouvrables | 80 % du temps |

## Satisfaction de la clientèle

## Concepts clés

La satisfaction du client est en quelque sorte un secret difficile à percer, surtout en matière de prestation de services, car elle relève de l'expérience et des relations humaines avec tout ce que cela comporte d'éléments complexes.

Le sondage sur la satisfaction de la clientèle de la Direction générale des services aériens et postaux est basé sur six concepts clés, à savoir l'accessibilité, l'accueil, le contrat, le service, la livraison et la rétroaction.

- **L'accessibilité**

  Cette dimension établit dans quelle mesure le client peut avoir facilement accès au service dont il a besoin. Il faut dans ce cas que le fournisseur soit clairement identifié, que les mécanismes pour le joindre soient connus et simples, que les ressources soient disponibles et bien situées.

- **L'accueil**

  Ce concept clé permet de mesurer des éléments, tels la courtoisie, le tact et l'intérêt manifesté au client. Il faut alors que le personnel en contact avec la clientèle soit compétent et serviable ou qu'il se trouve dans les divers secteurs de l'entreprise.

- **Le contrat**

  Le contrat est le processus par lequel le client et le fournisseur définissent une entente commune. Le client précise ce qu'il attend de l'organisme qui rend les services et, inversement, le fournisseur fait connaître au client les conditions suivant lesquelles il consent à rendre tel ou tel service. Le résultat de cette démarche se traduit par un contrat verbal ou écrit qui établit les besoins du client et la façon dont le fournisseur entend y répondre.

- **Le service**

  Sous ce concept, on évalue la pertinence des services rendus et l'aptitude du fournisseur à répondre entièrement aux attentes du client.

- **La livraison**

  L'évaluation de la livraison porte sur les délais de réalisation et le respect des échéanciers prévus.

- **La rétroaction**

  L'évaluation de ce concept repose sur la possibilité pour le client d'obtenir une compensation raisonnable à la suite de services mal rendus afin d'éviter que la situation se reproduise. Il importe donc de fournir au client toute l'information requise et de chercher à prévenir la récurrence des incidents déjà survenus.

# Annexe I

| Tarification | Services et équipements offerts aux aéronefs autres que ceux exploités par le SAG |
|---|---|

| SERVICES ET ÉQUIPEMENTS | 1997-1998 |
|---|---|
| **Remisage intérieur** | |
| - Avion ou hélicoptère dont le poids au décollage est inférieur à 5 700 kg et 2 300 kg respectivement | Sur semaine : 300 $/jour (1 jour minimum)<br>Fin de semaine/Jour férié: 450 $/jour (1 jour minimum) |
| - Avion ou hélicoptère dont le poids au décollage est supérieur à 5 701 kg et 2 301 kg respectivement | Sur semaine : 450 $/jour (1 jour minimum)<br>Fin de semaine/Jour férié: 600 $/jour (1 jour minimum) |
| Touage | 75,00 $ chacun |
| Démarrage | 100,00 $/avion |
| Utilisation du G.P.U. à l'intérieur du hangar (électrique) | 12,00 $/heure (1 hr minimum) |
| Utilisation du G.P.U. à l'intérieur du hangar (motorisé) | 100,00 $/heure (1 hr minimum) |
| Dégivrage | |
| - Avion ou hélicoptère dont le poids au décollage est inférieur à 5 700 kg et 2 300 kg respectivement | 750,00 $ |
| - Avion ou hélicoptère dont le poids au décollage est supérieur à 5 701 kg et 2 301 kg respectivement | 1 500,00 $ |
| Remplissage de bouteilles d'oxygène portatives | 200,00 $ |
| Utilisation du chariot-élévateur ou de la plate-forme télescopique | 75,00 $/heure (1 hr minimum) |
| Utilisation de l'équipement non motorisé (par pièce d'équipement) | 50,00 $/jour (1 jour minimum) |
| Tapis rouge | |
| - En semaine | 150,00 $ |
| - Fin de semaine et jour férié | 300,00 $ |
| Guidage d'avion au sol (*marshalling*) | |
| - En semaine | 50,00 $ |
| - Fin de semaine et jour férié | 100,00 $ |
| Escale pour embarquement ou débarquement de passagers ou de marchandises | 50,00 $ |
| Rapport météo | 10,00 $ chacun |
| Calcul de plan de vol | 50,00 $/plan |
| Dépôt de plan de vol | 15,00 $/plan |
| Réservation de chambre d'hôtel, d'automobile et de billet d'avion | 70,00 $/réservation |
| Carte d'approche | 5,00 $/copie |
| Salle d'attente des passagers | 40,00 $/heure (1 hr minimum) |
| Salon VIP | 50,00 $/heure (2 hr minimum) |
| Accès à notre traiteur | Coût du traiteur plus 25,00 $/hr pour le service lorsque requis (4 hr minimum) |
| Travaux de réparation sur aéronefs étrangers | |
| - Technicien en semaine | 75,00 $/heure |
| - Technicien fin de semaine et jour férié | 75,00 $/heure (3 hr minimum) |
| Location d'instruments ou d'équipements de précision, tels que balance électronique de masse et centrage, boroscope, équipement de balancement électronique d'hélices, etc. | 500,00 $ pour location en sus de la main-d'oeuvre |
| Alligator squeeze | 50,00 $ |
| Aluminium (feuille) 12 X 12 - 7075T6.190 (réf./déc. 94) | 50,00 $ |
| Angle drill 90° | 50,00 $ |
| Azote (remplissage bouteille) | 75,00 $ |
| Balance électronique de masse et centrage | 500,00 $ |
| Calibration (vérifier) une clef dynamométrique | Taux horaire de l'employé |
| Camion à grue | 225,00 $ |

# Annexe I

| Tarification | Services et équipements offerts aux aéronefs autres que ceux exploités par le SAG |
|---|---|

| SERVICES ET ÉQUIPEMENTS | 1997-1998 |
|---|---|
| Camion-citerne | 50,00 $<br>1 $/kilomètre<br>Main d'oeuvre et les frais de voyage |
| Camion-échelle (Jeep Scout) | 75,00 $/horaire |
| Chariot-élévateur | 75,00 $/horaire |
| Cherry max gun | 50,00 $ |
| Cherry fastener pulling heat - n/p:H753-456 | 50,00 $ |
| Clef dynamométrique (calibration) | Taux horaire de l'employé |
| Compresseur de rivets pneumatique/n° pièce 351 | 50,00 $ |
| Extrusion (Channel Z) | 50,00 $ |
| Grue électrique | 50,00 $ |
| Jeep Scout | 75,00 $/horaire |
| Laveuse à plancher (pads) 2 X 20 X Zep = 1 X 20 Mirage 2000 | 400,00 $ |
| Machine à marquer | 30,00 $ |
| Marquer machine à | 30,00 $ |
| Miliohm meter 670A | 125,00 $ |
| Multimeter 3478 | 125,00 $ |
| Néon pour réservoirs à essence | 25,00 $ |
| Alligator squeeze | 50,00 $ |
| Oxygène (remplissage bouteille) | 200,00 $ |
| Soudeuse électrique au T.I.G. | 60,00 $ |
| Squeeze pneumatic | 50,00 $ |
| Tiges de référence (2 jeux) | 5 500,00 $ (incluant main-d'oeuvre et matériel) |
| Vacuum | 25,00 $ |
| Vérins hydrauliques pour Weight & Balance | 50,00 $ |

# Annexe J

## Inspection d'entretien sur les avions-citernes

Les inspections d'entretien requises sur les avions-citernes sont classées en quatre types différents, à savoir les inspections de type «SAC», «A», «B» et «C».

- L'inspection «SAC» est visuelle et fonctionnelle. Elle est menée avant chaque vol de l'aéronef afin de déceler des anomalies apparentes, notamment les fuites d'huite, les pièces brisées, etc.

- L'inspection de type «A», plus intensive que l'inspection «SAC», s'effectue à des intervalles de 50 heures de vol. Certains panneaux de l'appareil doivent alors être enlevés pour faciliter l'accès. Les moteurs sont inspectés pour vérifier les filtres et déceler des fuites d'huile possibles.

- L'inspection de type «B» est effectuée à l'intérieur d'une période de 12 mois ou de 300 heures de vol. Considérée comme une inspection annuelle, cette vérification est beaucoup plus poussée que celles décrites précédemment. Elle inclut les vérifications visuelles et fonctionnelles de tous les systèmes, la lubrification complète et le changement de filtres de tous les systèmes.

- L'inspection de type «C» s'effectue à l'intérieur d'une période de six ans ou de 5 000 heures de vol. Cette inspection se déroule en même temps qu'une inspection de type «B». Les techniciens d'entretien portent alors une attention particulière à la structure de l'aéronef, démontant les contrôles de vol et le système de largage d'eau. Tous les panneaux d'accès sont enlevés et les techniciens d'entretien procèdent aux essais requis afin de déceler tout dommage existant ou potentiel. Divers procédés de détection sont alors utilisés, tels le rayon X, l'inspection visuelle, etc.

Afin de déterminer la charge de travail à effectuer, on utilise les données du manufacturier, celui-ci a établi qu'une inspection de type «B» représente approximativement 800 heures de travail et alors qu'une inspection de type «C», demande environ 2 900 heures de travail.

On voit donc que le Service de l'entretien des aéronefs doit mettre en place une planification serrée de sa main-d'oeuvre afin de répondre aux demandes exprimées par le Service des opérations de vol et la Société de protection des forêts contre le feu en ce qui a trait à la mise en service des avions-citernes (Voir tableau G).